



**100** anos  
MISERICÓRDIA DE CERVA  
1918-2018

## ***Relatório de Atividades***



***Ano 2017***



## CARACTERIZAÇÃO DO CONTEXTO INSTITUCIONAL

A Irmandade de Nossa Senhora da Misericórdia de Cerva foi criada, em 12 de Abril de 1918 pelo Rev.mo Senhor Arcebispo Primaz de Braga e das Espanhas; é Instituição Particular de Solidariedade Social, desde 27 de Março de 1987.

Tem ela continuado a praticar a solidariedade em caridade, mais concretizada em obras de Misericórdia, nas freguesias de Cerva e Limões: no tocante às áreas de Creche, Jardim-de-infância, Centro de Dia e Estrutura Residencial Para Idosos. Os Serviços de Apoio Domiciliário, somente, em Cerva, de dia e mesmo de noite.

### MISSÃO

*"Dar respostas sociais de qualidade, em espírito de Misericórdia, servindo a comunidade."*

### VALORES

A Instituição conseguiu de seus colaboradores se centrem na ação, observando valores:

1. Comunhão: utentes, colaboradores, parceiros e comunidade: entre todos e cada um conservando o mútuo respeito, fundamentado na dignidade humana;
2. Caridade: atitude evangélica, centrada em Deus; mas, centrada no amor, como amamos o próximo, sem procurar recompensa alguma, pelo bem que fazemos; e cuidarmos de quem nos aparece - vulnerável, desprotegido, ou, carente de ajuda para alguma necessidade;
3. Formação: cultura crescente do conhecimento, como um bem, devido a cada pessoa;
4. Honestidade: cultura moral, de postura na vida; gozando de seriedade no quem diz ou faz;
5. Abertura: àquilo que surpreende; ao que apresenta risco e reclama acção – tudo, em proveito de uma melhoria contínua dos serviços que se presta e, em resposta a necessidades dos utentes e do melhor bem da comunidade.

Neste contexto e de acordo com o planeado, a Santa Casa da Misericórdia de Cerva, atenciosamente, seguiu o Tema de Pastoral da Igreja diocesana e do Ano Santo da Misericórdia, proclamado pelo Papa Francisco:

*"A Família Cristã, estratégia e instrumento da Igreja na missão - anúncio e transmissão da fé - e na construção do Reino de Deus".*



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

## Respostas Sociais

### 1 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

As mudanças empreendidas, pelos grupos de Servidores, formando Equipas, fizeram acontecer serviço mais profícuo, pela solidariedade e caridade, que resultou em melhor qualidade de vida para os intervenientes – Servidores e Utentes.

*Aconteceu a prestação de cuidados e serviços a famílias e ou, pessoas que - ano a ano - mais envelhecidas, precisam de mais apoio no seu domicílio, devido a dependências - física ou psíquica. Essas, Já não podiam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas; nem disponham de apoio familiar, suficiente para o efeito; Viram sua vida complicada, pelo seu grau de dependência. – Contudo, continuaram a ver a Instituição uma força de ajuda, mais próxima. Daqui, aumentaram as Equipas de Servidoras ao Domicílio, que venceram a dificuldade e continuam vencendo, com menos energia e melhor qualidade.*

**O SAD decorreu em sua actuação, conforme programado, nos seguintes cuidados/Serviços:**

- Higiene e conforto pessoal;
- Higiene habitacional, obrigatoriamente necessária, dados os cuidados prestados;
- Fornecimento das refeições, de acordo com as dietas prescritas pelo médico;
- Tratamento de roupa dos utentes, condicionado à situação da mesma;
- Serviço de tele/assistência, conforme necessidade do utente.

**Princípios/regras estiveram presentes, ao desenvolver-se o Serviço de Apoio Domiciliário:**

Este relatório teve, em consideração, os seguintes princípios/regras, para a sua execução, de forma que, em termos de resultados, foram os seguintes:

- Crescer em qualidade e eficiência: respeitando as forças físicas, culturais e morais do Utente; usando humanização e individualização; proporcionando encontro real e clarividente, ao nível da sua postura;
- Interdisciplinaridade foi acontecimento: manifestado num todo, desanuviado e desinibido dos utentes, com exceção daqueles em que a idade e a saúde já não lho permitem;
- Avaliação das necessidades do utente: diariamente, observadas; semanalmente, analisadas, deram-nos provas de posturas confiantes, pacíficas e de bem-estar;



- Reserva da intimidade da vida privada e familiar: foram respeitadas e, tal atenção ao utente lhes fez desenvolver sua confiança, como postura institucional;
- Inviolabilidade do domicílio e da correspondência: respeitados, havendo o próprio recurso do Cliente à Instituição, para sua mediação, em casos acontecidos;
- Participação e co-responsabilização do utente ou representante legal e a dos seus familiares na elaboração do programa de cuidados e serviços, sempre se estimou: Os cuidados que a Instituição desenvolve, em favor dos utentes institucionalizados têm resultado no nosso reconhecimento desses representantes;

#### **Atividades realizadas ao longo do ano 2017:**

- Execução do Apoio Domiciliário aos Utentes;
- Realização de atendimentos sociais e de apoio psicossocial;
- Elaboração de diagnóstico social, identificando situações, no âmbito psicossocial e relacional, de carência económica e/ou outras problemáticas;
- Elaboração de um plano de intervenção e parecer técnico, para a solução dos problemas identificados;
- Visitas Domiciliárias, promovendo o desenvolvimento do trabalho em cada domicílio, para obtenção de dados concretos, acerca da situação em que se encontram os utentes e, realizando ajustamentos no serviço;
- Conhecimento de casos: outros, necessitados desta mesma resposta social.

A Prestação de serviços – Apoio Domiciliário: foram realizados, respeitando os utentes e as Normas, da Segurança Social.

Esteve presente nas Auxiliares e nas Ajudantes de Ação Direta - executantes; o intuir uma progressiva melhoria da qualidade de vida dos utentes; e, elas, ao realizar o serviço tinham consciência de prevenir a sua Institucionalização; assim tem-se obtido resultados.

Esta prestação tem realizado cuidados aos utentes, aquando do acompanhamento ao exterior: tratando da alimentação, da higienização habitacional, da higiene pessoal e, mesmo, pequenas reparações no domicílio, serviço de animação/socialização; tele/assistência e tratamento de roupas. Os utentes, diariamente foram assistidos; usufruíram a satisfação de necessidades básicas e cuidados de saúde.



Os indicadores de avaliação destas atividades pautaram-se por:

- Satisfação do Utente, pela qualidade dos serviços prestados;
- Registo de Visitas domiciliárias;
- Registos de ocorrências e diligências.

**Outras atividades desenvolvidas, ao nível da informação/formação e convívio:**

- Reuniões periódicas, às sextas-feiras: ficou-se a conhecer o desenvolvimento do trabalho realizado, ao longo da semana; tomou-se consciência do modo como o serviço foi realizado; e, porventura, das dificuldades sentidas, no decurso daquilo que se fez;
- “Encontros/convívios à sexta” em 5 de Maio, onde os utentes do apoio domiciliário, conviveram numa tarde de animação, seguida de lanche, conjuntamente com os utentes de Centro de Dia e ERPI, no edifício do Centro de Dia e “Festa da Instituição” em 2 de Julho em que todos os utentes, colaboradores e Dirigentes participaram num almoço convívio, Eucaristia e tarde recreativa nas instalações da Santa Casa e Centro Paroquial.

## **2 - APOIO DOMICILIÁRIO INTEGRADO**

Procedeu-se à orientação e realização de acções e cuidados pluridisciplinares, flexíveis e abrangentes; acessíveis e articulados; e, atendimento à saúde e ao social;

Principal objetivo: assegurar a prestação de cuidados (de enfermagem e médicos; resposta, de natureza preventiva, curativa e outros) e a prestação de cuidados e apoio social a pessoas com dependência, de forma personalizada e, através de vários tipos de resposta;

**Princípios/regras inerentes seguidos no Apoio** – regras, adequadas a cada situação concreta daquele utente, porque, para ele estivemos a exercer um **Apoio Domiciliário Integrado**:

- Na sua qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- Na sua Interdisciplinaridade;
- Na avaliação das necessidades do utente;
- No respeito pela sua reserva de intimidade, de vida privada e familiar;
- No igual respeito, perante a Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- No direito de participação e co-responsabilização do utente; ou, representante legal e dos seus familiares; na elaboração do programa de cuidados e serviços, estudando cada caso.





**100** anos  
MISERICÓRDIA DE ÉVORA  
1918-2018

### **3 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, NOTURNO**

Na sua execução mereceu algumas alterações, pela necessidade do Utente e acontecimentos, não previstos; contudo, sempre se cuidou da melhoria e qualidade de vida dos utentes;

O Apoio Domiciliário Noturno: foi, de forma contínua, a chamar-nos; permitindo-nos assegurar a prestação de cuidados a quem deles precisou; permitiu-nos contribuir, acompanhar e melhorar a qualidade de vida daqueles que, por doença, ficaram retidos na sua própria dependência;

**É uma Resposta, que vem suprindo algumas lacunas; porém, somente a Estrutura Residencial para Idosos a resolve.**

A Santa Casa da Misericórdia – pretendeu: ser uma “Resposta” que valorize a Instituição; acompanhar o Serviço de Apoio Noturno, com telefonemas, enquanto suficientes; surgiram rondas noturnas, em busca permanente da pessoa, sinalizada; e, cuidar-lhe da saúde, através da prestação de serviços e cuidados.

#### **Princípios/regras, inerentes ao Serviço de Apoio Domiciliário, Noturno**

Neste relatório, expressa-se os seguintes princípios/regras, na sua execução:

- Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- Interdisciplinaridade;
- Avaliação das necessidades do utente;
- Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- Participação e co-responsabilização do utente, ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviço.

### **4 - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI) E CENTRO DE DIA**

Visou: proporcionar a melhoria da qualidade de vida dos seus idosos, em ERPI e Centro de Dia, tornando-os, mais autónomos e felizes.

Estamos certos de que Idosos são um grupo social de risco, dadas as suas limitações; na sua prevenção apostamos em iniciativas: simples e cativantes, do seu entusiasmo e curiosidade. Assim: Através das Atividades, para eles foi promovido um envelhecimento ativo, bem-sucedido.



*José*  
*Paulo*  
*António*  
*Paulo*  
*Paulo*

Todo o indivíduo tem direito à plena realização pessoal: então, foi importante que as atividades heterogêneas, e mantendo as especificidades de cada idoso; respeitando suas características, de pessoa e sua história de vida.

Da ocupação do utente e seu envolvimento nas atividades da Santa Casa, resultaram situações em que os Idosos: sentiram prazer na sua participação; se entusiasmaram, com a realização das atividades; desenvolveram a autonomia pessoal.

As atividades desenvolvidas se desdobram em áreas diferentes, entre si; mas, entre si – complementares – Tais foram:

a) Atividades, Terapêuticas; b) Lúdicas; c) Artísticas; d) Culturais; e) Exercício Físico; f) Religiosas; g) E Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social.

**Neste sentido:** algumas das atividades dos Planos anteriores foram mantidas, porque os clientes manifestaram sua satisfação, e demonstraram interesse em continuar; os efeitos resultaram, em benefício.

## ALGUMAS ATIVIDADES EM DESTAQUE

### JANEIRO

- Cantar dos Reis - **06/01/2017**;
- Missa e Bênção do pão de S: Sebastião – **20/01/2017**;
- II Encontro de Reis – **23/01/2017**.

### FEVEREIRO

- Desfile de Carnaval - **24/02/2017**;

### MARÇO

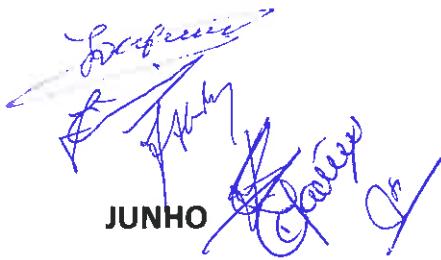
- Comemoração do Dia de S. José - **16/03/2017**;
- “Planta-me e serei o ar que respiras” – Dia da árvore - **21/03/2017**;
- Homenagem à Primavera - **21/03/2017**.

### ABRIL

- Encontro-convívio animação com concertina – **07/04/2018**
- Espetáculo de Ballet – **11/04/2017**

### MAIO

- Encontros à sexta, com os utentes do SAD – **05/05/2017**



**100** anos  
MISERICÓRDIA DE CERVA  
1918-2018

## **JUNHO**

- III mostra de Associativismo do Concelho de Ribeira de Pena – **10/06/2017;**
- Mega Concurso Quadras Populares, promovido pela Misericórdia de Valongo – **Ao longo do mês**
- Passeio à Sra. da Graça e Sardinhada de S. João - **22/06/2017;**
- Dia de S. Pedro, Nosso Padroeiro - **29/06/2017;**

## **JULHO**

- Festa da Instituição - **02/07/2017;**

## **AGOSTO**

- Passeios e saídas, ao exterior – **quinzenalmente;**

## **SETEMBRO**

- Passeio a S. Bento da Porta Aberta – **28/09/2017;**
- Dia de Cinema – **15 e 19/09/2017**

## **OUTUBRO**

- Dia da alimentação “bolo de maçã dos Avós” – **20/10/2017;**

## **NOVEMBRO -**

- Comemoração do Dia de São Martinho: Magusto Inter-Respostas Sociais **10/11/2017;**

**DEZEMBRO -Jantar de Natal - 19/12/2017.**

**Nota: Todas as outras actividades constituem o Plano de Centro de Dia e De Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)**

**5 – CRECHE e JARDIM-DE-INFÂNCIA (ano letivo 2016/2017) de Setembro/2016 a Agosto/2017**

**Valência de Creche:** foi constituída por 2 salas: berçário e sala heterogénea, de 1 e 2 anos: dormitório comum; dois fraldários, uma copa de leites, um refeitório para todas as crianças de creche; duas casas de banho; e, um espaço, de acolhimento às crianças.





**100** anos  
MISERICÓRDIA DE CERVA  
1918-2018

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**Valência de Jardim e Infância:** constituída, por uma sala de atividades heterogénea: 3,4 e 5 anos; sala para atividades diversificadas; dormitório, sala para arrumação do material didático, refeitório, casa de banho, de criança; uma, de adultos; despensa, para produtos e materiais de limpeza.

**Espaços Comuns:** sala Polivalente, sala de acolhimento, parque infantil exterior, casa de banho de adultos; sala de reuniões, comum às várias valências da Instituição.

### **ATIVIDADES EM DESTAQUE – ano letivo 2016/2017**

#### **SETEMBRO**

- Receção/Integração - **Todo o mês;**

#### **OUTUBRO**

- Início do Projeto “Danças Tradicionais” - **04/10/2016;**
- Dia Mundial da Alimentação - **17/10/2016;**

#### **NOVEMBRO**

- Venda de Castanhas - **10 e 11/11/2016;**
- Dia de S. Martinho - **11/11/2016;**

#### **DEZEMBRO**

- Festa de Natal - **16/12/2016;**

#### **JANEIRO**

- Cantares dos Reis - **06/01/2017;**

#### **FEVEREIRO**

- Desfile de Carnaval - **24/02/2017;**

#### **MARÇO**

- Dia do Pai - **17/03/2017;**
- Dia da Árvore e Primavera - **20 a 24/03/2017;**

#### **ABRIL**

- Celebração da Páscoa - **16/04/2017;**

#### **MAIO**

- Comemoração do Dia da Mãe - **07/05/2017;**



JUNHO



**100** anos  
MISERICÓRDIA DE CERVA  
1918-2018

- Dia da Criança - **01/06/2017**;
- Festa dos Finalistas - **16/06/2017**;

## **JULHO/AGOSTO**

- Atividades ao ar livre (passeios, idas ao rio e jogos).

**Nota:** Ação diária é toda ela educativa, tal como foi apresentada aos pais e encarregados de Educação, como Projeto Educativo.

## **6 - ESTRUTURAS DE APOIO À INSTITUIÇÃO**

### **GABINETE DE GESTÃO**

- Tomou conta das ocorrências na Instituição, diariamente e, fez partilha das mesmas com a Direção;
- Coordenou a Gestão do Pessoal e Utentes, em todas as respostas sociais e serviços comuns;
- Acompanhou a prestação de serviços de todas as respostas sociais e serviços comuns;
- Dialogou com os responsáveis e colaboradores, agindo numa base formativa; e, fez registo e anotações do que viu e, havendo razões comunicou a quem de direito;
- A Gestora, dentro do seu método habitual de trabalho, atendeu pessoas e utentes que a procuraram, anotando as solicitações de todos e, dando as respostas necessárias e adequadas a cada caso; partilhando com a Direção, em reuniões havidas.
- Atendeu Empresas que procuraram a Instituição, para apresentação dos seus produtos e serviços;
- Acompanhou as obras, ou reparações que se realizaram na Instituição; por vezes, com a colaboração dos elementos do serviço administrativo e, com a encarregada de setor;
- Acompanhou os transportes dos clientes da Instituição, ajustando percursos e horários, para benefício de utentes e da Instituição;
- Representou a Instituição, em várias ações/sessões de informação/reuniões de Secretariados Nacionais e Regionais da CNIS e UMP - Assembleias Gerais e ações de formação.



**100** anos  
MISERICÓRDIA DE CERVA  
1918-2018

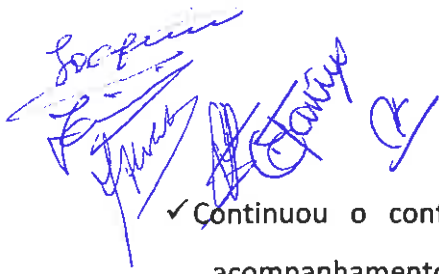
## SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS – SECRETARIA

- Fez atendimento ao público; a todos aqueles que procuram a Instituição, vindos do exterior; também, ao pessoal dos Serviços, na Instituição; e, encaminhou as pretensões das pessoas para quem lhes podia ser útil;
- Organizou toda a correspondência diária da Instituição: os documentos contabilísticos, para entrega ao Gabinete de contabilidade Luís Leite Lda;
- Informatizou e encaminhou toda a documentação que, diariamente, é recebida ou enviada;
- Manteve, atualizado: todos os processos de utentes e os do pessoal de serviço; e procedeu às alterações necessárias, mediante informação recebida;
- Fez processamento de salários, conjuntamente com o Gabinete de Gestão;
- Preparou pagamentos e registou recebimentos, de acordo com os procedimentos habituais, a fim da Mesa Administrativa os autorizar;
- Deu cumprimento às Obrigações Legais, perante o Estado;
- Esteve disponível, em situação de emergência, para verificar o estado da estrutura, aquando o alarme de incêndio aciona;
- Substituiu o transporte de utentes, quando solicitado;

## COZINHA

Para além de fornecer a refeição do almoço aos Colaboradores, no Serviço à Instituição; também, forneceu as refeições, aos utentes das várias respostas sociais e comunidade:

- Estrutura Residencial Para Idosos;
- Centro de Dia;
- Jardim-de-Infância e Creche;
- SAD - Apoio Domiciliário;
- Cantina Social;



- ✓ Continuou o contrato com a Empresa CHEMECO, no âmbito da formação interna e acompanhamento de todo o processo de implementação do HACCP (Segurança e Higiene Alimentar);
- ✓ Fez atendimento e encomendas aos vários fornecedores específicos para este setor.

### **CANTINA SOCIAL**

De acordo com o Compromisso, estabelecido com o Instituto de Segurança Social, foram fornecidas refeições diárias a 30 beneficiários (de Janeiro a Setembro/2017). Sofreram uma diminuição, de acordo com orientações dadas pelo Centro Distrital de Vila Real: ou seja, em Outubro passaram a beneficiar, com as ditas refeições diárias, apenas 26 utentes; em Novembro, 22 utentes; em Dezembro, 18 utentes.

### **QUINTA DO CERRADO**

Sob Orientação da Responsável pela Cozinha: articulou a aquisição dos produtos da Quinta do Cerrado para autoconsumo, por ser uma mais-valia da Instituição, atendendo à qualidade dos referidos produtos, usados nas refeições. Estufa a produzir em permanência; e, também, cultivados ao ar livre; finalmente, as refeições fornecidas, pela Instituição, foram ao encontro dos hábitos alimentares dos seus beneficiários.

### **POAPMC – Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas**

No Último trimestre de 2017 esta Instituição estabeleceu um Protocolo com a Cáritas Diocesana de Vila Real, no que diz respeito à distribuição de Géneros alimentares pela comunidade, abrangendo todo o Concelho de Ribeira de Pena. Foram indicados, através da Rede Local de Ação Social, os beneficiários a abranger por este programa. Para o Concelho de Ribeira de Pena ficou estipulado distribuir alimentos, mensalmente a 50 pessoas. A Técnica de Serviço Social desta Instituição, Dra. Marta Silva é a responsável por este processo.



## LAVANDARIA

- Cuidou das roupas: lavando, secando, passando, dobrando e fazendo alguns pequenos arranjos de costura das seguintes Respostas Sociais:

Estrutura Residencial Para Idosos; Centro de Dia; Jardim-de-Infância e Creche; Serviço de Apoio Domiciliário;

- Também, na caridade e espírito de Misericórdia: a lavandaria continuou a tratar das roupas das ambulâncias - Serviço dos Bombeiros Voluntários de Cerva;

## EQUIPA DE LIMPEZA

Mediante plano semanal, previamente estabelecido: esta equipa, constituída por 3 colaboradoras, é responsável pela manutenção de todo o edifício, abrangendo as Respostas Sociais de Centro de dia e ERPI, Creche e Jardim de Infância. Em limpezas mais a fundo: as colaboradoras de cada setor ajudaram.

Também, no âmbito caritativo e, em espírito de Misericórdia, semanalmente, limpam a Igreja Paroquial e, também o Centro Paroquial de São Paulo, onde neste: por vezes a Instituição beneficiou do espaço, nomeadamente, na festa anual da Instituição.

## TRANSPORTES

- Diariamente, é feito o transporte de utentes (crianças e idosos) de e para os seus domicílios;
- Diariamente, é feito o transporte de refeições aos utentes de Apoio Domiciliário e das Cantinas Sociais.
- Diariamente, outros serviços: deslocação à Farmácia, entidades públicas, ir levar e buscar idosos ao cabeleireiro e ao Centro de Saúde.



## INVESTIMENTOS, REALIZADOS, EM 2017

- Substituição do portão para a garagem;
- Base para a caldeira do ferro de passar da lavandaria;
- Pés em Inox para as estantes da Lavandaria;
- Grelhas para o fogão da cozinha;
- Mesa em INOX para a cozinha;
- Prateleira em chapa para a cozinha;
- Tampo de mesa em fórmica para a mesa de atividades do Centro de Dia;
- Reparação dos bancos de Jardim do Centro de Dia e ERPI;
- 4 Cadeiras de rodas para os utentes de ERPI;
- Alteração da licença de construção para a ERPI, feita pelo Gabinete de Arquitetura, de acordo com a legislação atual.

Cerva, 13/03/2018

A Mesa Administrativa,

Professora Albertina da Costa  
Jose Carlos Gonçalves  
Fernando José da Silva  
João José  
João José

2018/03/27

A Presidente da Assembleia Geral,

Maria Helena da Silva Ferreira Rodrigues  
(Maria Helena da Silva Ferreira Rodrigues)