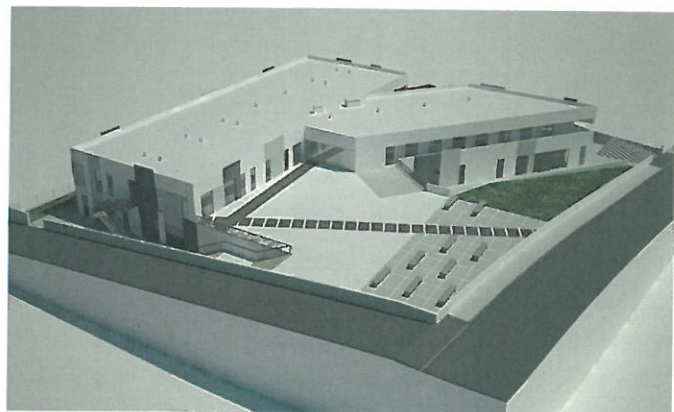


2019

# PLANO DE AÇÃO 2020



Ação Social

Centro Social Polivalente de Ega

18-11-2019



## Índice

I - Introdução -----	2
II – Apresentação da Entidade -----	3
- Caracterização	
- Enquadramento Estratégico	
- Política da Qualidade	
- Projetos	
III - Atividades Planeadas -----	9
- Análise SWOT	
- Objetivos	
- Eixos de Intervenção	
1. Recursos Humanos	
2. Organização de Processos	
3. Sócios e Comunidade	
3.1 Parcerias	
3.2. Atividades Recreativas e Culturais	
4. Funcionalidade e Recursos Materiais	
5. Utentes	
IV - Plano de atividades-----	26
- Centro de Dia/SAD/E.R.P.I	
VI - Conclusão -----	36



---

## I – INTRODUÇÃO

Foi com orgulho e confiança que finalmente a E.R.P.I recebeu os seus primeiros residentes, a 15 de Julho de 2019.

O tempo entre a subscrição do Acordo Cooperação e a efetiva prestação de serviços foi muito curto, iniciando-se de imediato a seleção e contacto dos colaboradores já pré-selecionados em concurso. Com a equipa formada seguiu-se o contacto com os utentes e seus familiares, também estes já devidamente selecionados tendo em conta os critérios de priorização presentes no Regulamento Interno da E.R.P.I

No espaço de 15 dias tudo estava pronto a funcionar, o cansaço era muito mas a emoção de receber os primeiros utentes era ainda maior. A possibilidade de testemunhar a concretização do sonho de toda uma comunidade, principalmente dos mais velhos, superou qualquer dúvida ou fraqueza. O Bem-estar de todos aqueles utentes que olhavam para nós com esperança e confiança, foi assumido por todos, sem qualquer dúvida ou hesitação, como o objetivo principal da instituição.

É com este sentimento de solidariedade e de profissionalismo que o Centro Social de Ega, definiu a sua ação para 2020, perspetivando trabalhar cada vez mais em prol desta comunidade.

As áreas de atuação serão muitas e a oportunidade de candidatura a novos projetos não irão faltar.

Neste contexto o Plano de Ação está dividido em cinco grupos: I - introdução, II - apresentação da instituição, III - as ações e atividades planeadas IV- o Plano de Atividades e por fim o V - conclusão. O Ponto IV – Atividades Planeadas está estruturado em 5 áreas ou eixos: 1 - Recursos Humanos, 2- Organização de Processos, 3- Sócios e Comunidade, 4 - Funcionalidade e Recursos Materiais, 5 – Utentes.



## II. APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE

### 1. Caracterização da Instituição

**Designação:** Centro Social Polivalente de Ega

**Localização / Endereço**

Rua da Calçada n.º 20, Casal da Vila, Ega

3150 – 256 – EGA

Telefone: 239 945282

E-mail: geral@centrosocialega.pt

Freguesia de EGA, **Concelho** de Condeixa-a-Nova, **Distrito** de Coimbra, Portugal



**Estatuto jurídico:** Associação - Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS)

**NIPC:** 501 266 992

**Data da Constituição:** 21/01/1977;

**Início da Atividade Social:** 03/08/1989;

**Atividade Principal** – Ação Social

#### **Edifício Próprio - Sede**

Estrutura:

Piso -1 - Gabinetes: 1 Direção, 1 Diretor Técnico, 1 Serviço Social, 1 Encarregada Geral, 1 Administrativo, 1 Enfermagem, 1 Médico; 2 Sala de convívio; 1 Sala de Fisioterapia, 1 Espaço de Meditação; Gabinete estética/cabeleireiro; 1 Sala de Transição; 1 Sala de atividades; 1 Refeitório; 1 Cozinha; Diversas arrecadações; Casas de banho; 1 Lavandaria; 1 Sala para Colaboradores;

Piso 0 – 1 Copa; 2 Quartos triplos, 8 Quartos individuais e 23 Quartos duplos

Exterior:

Logradouro, jardim e estacionamento

#### **Edifício - Apoio à sede**

Antiga sede

Loja Social

#### **Respostas Sociais**

C.D. e S.A.D- Serviços: Refeições; Higiene e Cuidados de Imagem; Tratamento de Roupas; Higiene Habitacional; Transporte; Animação; Acompanhamento na área da saúde; Acompanhamento ao Exterior; outros serviços solicitados.

ERPI – Serviço de Alojamento, Refeições; Higiene e Cuidados de Imagem; Tratamento de Roupas; Transporte; Animação/Ocupação; Acompanhamento na área da saúde; Acompanhamento ao Exterior; outros serviços solicitados.



---

**Acordos de Cooperação**  
(ISS -Centro Distrital de Coimbra)

- Centro de Dia – 30 clientes;
- S.A.D – 35 Clientes
- E.R.P.I – 48 Clientes (entre as quais 10 Vagas Cativas)

### **Outros serviços/respostas**

Cantina Social: 13 Refeições gratuitas/diárias

Gabinete de Atendimento à população: atendimento no âmbito do RSI, emprego, etc.

Loja Social

Banco de Produtos de Apoio

PO APMC

### **Parcerias**

Segurança Social

Câmara Municipal

Escola Superior de Educação de Coimbra

Escola Fernando Namora de Condeixa

### **Colaboração**

Rendimento Social de Inserção

Conselho Local de Ação Social de Condeixa

Centro de Emprego de Coimbra

Equipa de Intervenção Direta

PES

**Recursos Financeiros:** Quotização dos Sócios; Comparticipação dos clientes SAD, CD e E.R.P.I; Subsídios atribuídos por entidades oficiais de forma pontual; Donativos de pessoas singulares; Patrocínios de pessoas colectivas; Acordos com entidades oficiais.

### **Gestão**

Os órgãos de gestão estatutários são os seguintes:

- Assembleia-geral;
- Direção;
- Conselho Fiscal

**Representante legal:** Presidente da Direção

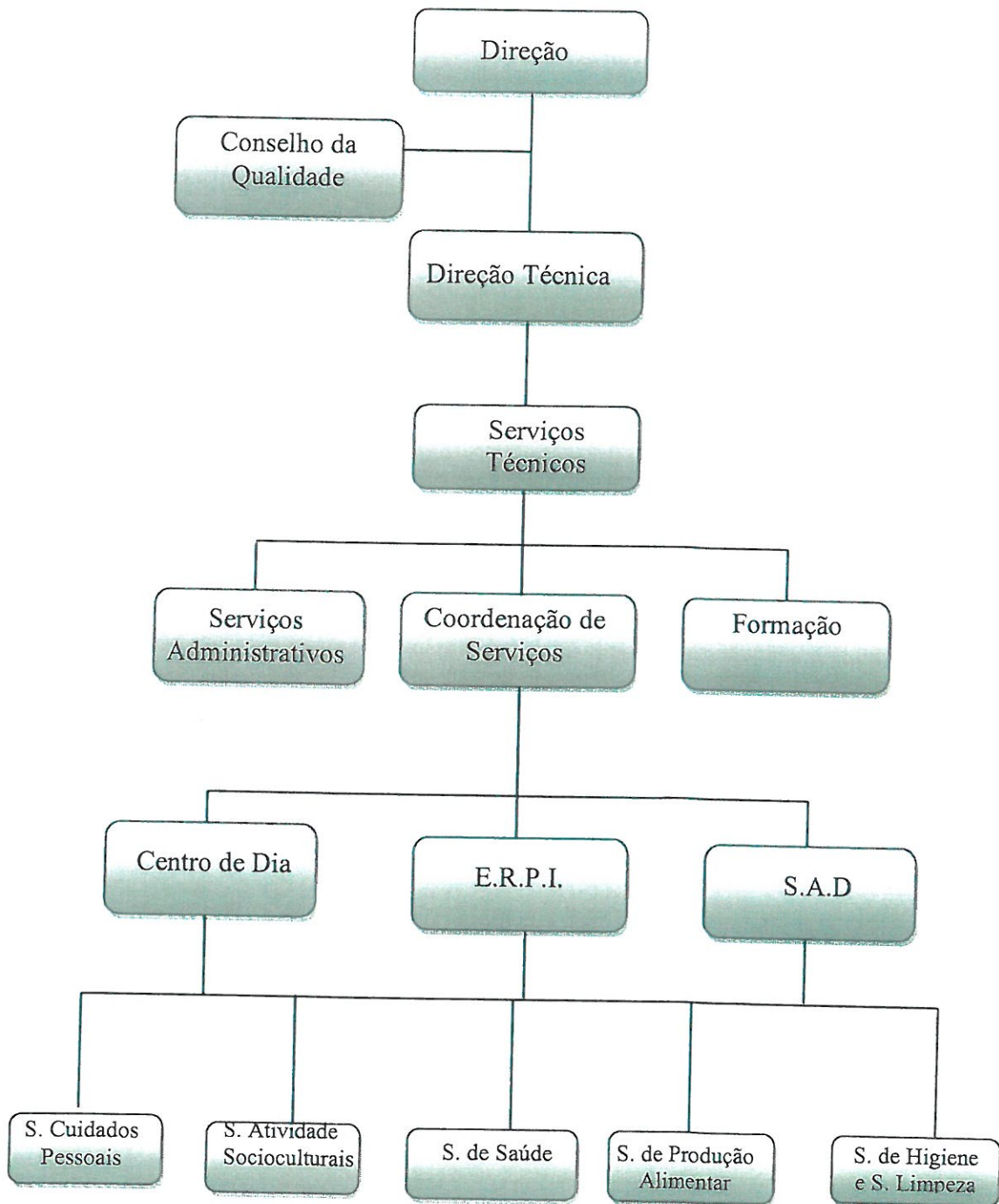


### Quadro de Pessoal

Centro de Dia; S.A.D; E.R.P.I.						
Categoria Profissional	Qtd.	Afetação			Hab Literárias	Vínculo
		E.R.P.I	C.D.	S.A.D		
Diretor Técnico/T.S. Social	1	50%	25%	25%	Licenciatura	Efetivo
Psicólogo	1	50%	25%	25%	Licenciatura	Efetivo
Encarregada Geral	1	50%	25%	25%	Licenciatura	Contrato a Termo
Enca. de Serviços Gerais	1	80%	10%	10%	12.º Ano	Efetivo
Animador	1	50%	25%	25%	12 Ano	Contrato a Termo
Enfermeiro	1	100%			Licenciatura	Contrato a Termo
Escriturário Principal	1	50%	25%	25%	9.º ano	Efetivo
Escriturário	1	50%	25%	25%	12.ºAno	Efetivo
Ajudantes de Ação Direta	10	100%			Esc. Obrigatória	Contrato a Termo
	2	100%			Esc. Obrigatória	Efetivas
	1		100 %		Esc. Obrigatória	Efetivo
	5			100%	Esc. Obrigatória	Efetivo
	1	50%	25%	25%	Esc. Obrigatória	Efetivo
Aux. de Serviços Gerais	4	100%			Esc. Obrigatória	Contrato a Termo
	1		100 %		Esc. Obrigatória	Efetivo
	2			100%	Esc. Obrigatória	Contrato a Termo
	1		50%	50%	Esc. Obrigatória	Contrato a Termo
Cozinheiras	1	50%	25%	25%	Esc. Obrigatória	Efetiva
	1	50%	25%	25%	Esc. Obrigatória	Contrato a Termo
Ajudantes de Cozinha	2	50%	25%	25%	Esc. Obrigatória	Contrato a Termo



### Organograma





---

### *Enquadramento Estratégico*

**Missão:** Apoiar, respeitar e acarinhar o idoso, a família e outras pessoas da comunidade, respondendo às suas necessidades específicas e promover qualidade de vida com dedicação e humildade.

**Visão:** Disponibilizar um conjunto de serviços, incluindo Lar, na nova sede social, com um nível de qualidade certificada, prestada por pessoas altamente qualificadas. A comunidade terá uma relação próxima com a instituição, reconhecerá o seu valor e participará na sua sustentabilidade.

**Valores:**

Sinceridade - Prestamos aos nossos clientes, colaboradores e parceiros informação relevante e precisa, esclarecendo as suas dúvidas e mantendo-os informados relativamente aos serviços prestados pela instituição.

Respeito – Prestamos cuidados de acordo com as necessidades do cliente, oferecendo um serviço integral, respeitando a sua privacidade e tratando-o com urbanidade.

Respeitamos as diferenças os valores e características individuais.

Solidariedade – Esforçamo-nos por responder aos nossos clientes mesmo que interfira com os interesses pessoais de cada colaborador e dirigente

Humanização – Tratamos os clientes com humanidade e empatia.

Tratamos os clientes como em situação semelhante gostaríamos de ser tratados.

Responsabilidade – Baseamo-nos em relações de compromisso e autonomia profissional com forte respeito pelas regras de funcionamento não prejudicando clientes, colaboradores e a própria instituição.

Transparência – Disponibilizamos informação clara e completa relativamente às regras da instituição e à sua situação financeira.

Partilhamos entre equipas toda a informação necessária a um desempenho profissional excelente.

Humildade – Somos determinados na busca de sucessos, mas estes são alcançados em prol da qualidade de vida dos nossos clientes e desenvolvimento da comunidade.



### ***Política da Qualidade***

O Centro Social Polivalente de Ega definiu como base da sua gestão estratégica a Política da Qualidade fundamentando-se nos seguintes princípios:

- ✚ Focalização no cliente, visando a satisfação das suas necessidades e expectativas;
- ✚ Implementação de uma comunicação interna e externa eficaz;
- ✚ Promoção da satisfação de necessidades e expectativas dos colaboradores e partes interessadas;
- ✚ Focalização na edificação, manutenção e conservação das infra-estruturas e nas condições de gestão do ambiente de trabalho;
- ✚ Melhoria do nível de sustentabilidade financeira;
- ✚ Revisão periódica do sistema de gestão da qualidade em busca de oportunidades de melhoria;
- ✚ Garantia de uma Política da Qualidade entendida e assumida por todos os colaboradores.

### **Projetos a Decorrer**

O Centro Social Polivalente de Ega, tem a decorrer os seguintes projetos:

“PO APMC ” – Candidatura ao programa financiado pela Segurança Social, que tem como objetivo assegurar a alimentação a famílias carenciadas.

PIDDAC – O processo de financiamento do ISS. IP para a construção da E.R.P.I, complexo por natureza, encontra-se em fase de avaliação aguarda-se o seu encerramento.

Não dependendo da instituição, desconhece-se o seu tempo podendo mesmo acontecer ainda até ao final de 2019.

Caso não aconteça, tudo se fará para que se conclua no princípio de 2020 que deve levar ao pagamento do último auto de medição de trabalho em obra que ronda os vinte mil euros (20.000€).



### III-ATIVIDADES PLANEADAS

#### Análise SWOT

O Plano de Ação teve por base a análise SWOT da instituição, realizada pelo conselho da qualidade (um representante de cada categoria profissional e direção).

#### Análise SWOT

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalações e equipamentos adequados face às necessidades e qualidade de serviços prestados;</li> <li>- Qualidade dos serviços prestados;</li> <li>- Envolvimento ativo da direção;</li> <li>- Recursos Humanos em formação contínua;</li> <li>- Trabalhadores residentes no concelho, com conhecimento da realidade da comunidade;</li> <li>- Rentabilização dos recursos humanos e financeiros;</li> <li>- Diversidade de repostas e serviços</li> <li>- Transparência e responsabilidade na atuação e gestão;</li> <li>- Equilíbrio Financeiro;</li> <li>- Respeitada pelas entidades e parceiros.</li> <li>- Visibilidade na Comunidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fraca autonomia financeira (alguma dependência de subsídios e apoios);</li> <li>- Baixa autonomia dos clientes;</li> <li>- Viaturas com elevado desgaste e avarias;</li> <li>- Dificuldade em contratar mão-de-obra qualificada;</li> <li>- Recursos Humanos com dificuldade em trabalhar Com respeito pela hierarquias.</li> </ul>
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constituição de equipa Multidisciplinar,</li> <li>- Alargamento da área de atuação;</li> <li>- Existência de população sem resposta;</li> <li>- Envelhecimento populacional;</li> <li>- Acordos pontuais com entidades externas para aumentarem a capacidade de resposta.</li> <li>- Candidaturas a projetos e programas (Portugal 2020) disponíveis de apoio à comunidade</li> <li>- Notoriedade e visibilidade;</li> <li>- Boa localização geográfica;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redução recursos financeiros por parte das entidades do estado – Segurança Social;</li> <li>- Aumento da concorrência na oferta de serviços;</li> <li>- Baixa capacidade financeira das famílias</li> <li>- Dependência económica/financeira da instituição em relação aos Acordos de Cooperação celebrados com a Segurança Social</li> </ul>

#### Foram definidos como áreas chave/Eixos de intervenção:

- 1 - Recursos Humanos
- 2- Organização de processos
- 3- Sócios e Comunidade
- 4 - Funcionalidade e recursos materiais
- 5 - Utentes



---

## Objetivo

### Objetivo Estratégico

Promover, durante o ano de 2020, a continuidade da qualidade das Respostas Sociais já existentes, diversificando e rentabilizando os seus serviços.

Aumentar e diversificar a sua intervenção local;

Aumentar, qualificar e diversificar o seu quadro de pessoal, de modo a desenvolver uma maior dinâmica e atuação junto dos utentes e da população carenciada deste concelho.

Aumentar a sua intervenção e participação no âmbito das parcerias, bem como nos projetos e medidas de âmbito nacionais e concelhias.

Manter a prática de gestão transparente e de sustentabilidade funcional da instituição.



---

## **Eixos de Intervenção**

### **Enquadramento**

A instituição conseguiu o tão esperado Acordo de Cooperação com a Segurança Social para 48 utentes em ERPI, dez dos quais Vagas Cativas, ficando 12 vagas sem Acordo, iniciando a sua atividade a 15 de Julho de 2019

Foi possível num curto espaço de tempo aumentar o Quadro de Pessoal, integrar os novos residentes, bem como ajustar os serviços e procedimentos às novas necessidades.

Foi criada ainda uma equipa técnica diversificada com a integração de um enfermeiro um animador, um psicólogo e o já existente técnico de serviço social para promover um acompanhamento diversificado e personalizado a todos os utentes. Esta equipa contou com o apoio essencial dos Ajudantes de Ação Direta, Auxiliares de Serviços Gerais, Cozinheiras, Ajudante de Cozinha, Escriturários e Encarregados.

Aguarda-se a possibilidade de reforçar esta equipa com a contratação na modalidade de prestação de serviços de um técnico da área da fisioterapia e da área do desporto (candidatura a projeto)

Espera-se que em 2020 formem uma equipa coesa e firme, a lutar pelos mesmos objetivos, mostrando essencialmente o profissionalismo a que o serviço obriga.



## 1. Recursos Humanos

**Objetivo:** Assegurar ao longo do ano de 2020 a produtividade e qualidade do funcionamento das Equipas de trabalho.  
Diversificar e aumentar a equipa Técnica

Responsável: Direção

Responsável pela Execução: Equipa Técnica

Ações/Atividades	Cronograma	Indicadores	População alvo
Cumprir o Plano de Formação para 2020	01.01.2020 a 31.12.2020	Formações Realizadas	Colaboradores
Elaborar Plano de Formação para 2021 (aplicação de questionário aos colaboradores)	01.10.2020 a 31.12.2020	Documento produzido	Colaboradores
Desenvolver Formação no âmbito da Geriatria e Segurança (necessidades devidamente identificadas)	01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de colaboradores inscritos por ação de formação. - Número de ações realizadas. - Número de colaboradores a terminar com aproveitamento.	Colaboradores
Realizar a avaliação de satisfação dos colaboradores	01.07.2020 a 31.07.2020	- Resultado da avaliação de satisfação -N.º de melhorias propostas -% de melhorias implementadas relativamente às melhorias apresentadas.	Colaboradores
Contratação de 1 novo colaborador	01.01.2020 a 30.04.2020	- Contrato de Trabalho	Colaboradores
Aquisição de mais Fardamento	01.01.2020 a 30.04.2020	- Fardas adquiridas	Colaboradores
Realizar a Festa de Natal Dirigentes/colaboradores	Dezembro de 2020	- A própria festa	Dirigentes/Colaboradores
Reuniões de trabalho (quinzenais)	01.01.2020 a 31.12.2020	- Registo de Reuniões	Colaboradores

### Plano de Formação para 2020

Ação de Formação	N.º de Horas	Cronograma	Objetivos	Destinatários
Geriatria	35H	Janeiro a Maio 2020	Capacitar os novos colaboradores de procedimentos e técnicas de apoio ao idoso – saúde alimentação, higiene...	Aj. A. Direta Aux. S. Gerais
Treino de Evacuação	4 H	Fevereiro 2020	Capacitar os colaboradores de procedimentos de segurança.	Todos os colaboradores
Manuseamento de Extintores	2 H	Janeiro 2020	Capacitar os colaboradores de procedimentos de segurança.	Todos os colaboradores.
Gestão de Stress	25H	Mai 2020	Promover bem-estar aos colaboradores.	Todos os colaboradores interessados.
Qualificação Escolar e Profissional – 9.º ano e 12.º ano.		Janeiro a Dezembro 2020	Capacitar os colaboradores de maior qualificação escolar.	Colaboradores com baixas habilitações literárias.



## 2. Organização de Processos

**Objetivo:** Melhorar em todas as respostas sociais durante o ano de 2020 os requisitos de nível C e B e A dos referenciais da qualidade do ISS, promovendo a eficácia e sistematização de procedimentos.

Responsável: Direção

Responsável pela Execução: Diretor Técnico

Ações/Atividades	Cronograma	Indicadores	População alvo
Ajustar continuamente todos os documentos e procedimentos elaborados e em execução, referenciados nos Manuais da Qualidade, de nível B e A – Centro de Dia, S.A.D	01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de documentos e procedimentos alterados e aprovados. - Número de impressos aplicados (adequados).	Respostas Sociais – C.D, S.A.D e E.R.P.I (colaboradores, clientes, parceiros...)
Criar e implementar procedimentos em E.R.P.I, referenciados nos Manuais da Qualidade – nível A,B e C	01.01.2020 a 31.12.2020	- Documentação produzida e aprovada	Colaboradores
Avaliação de satisfação dos clientes e colaboradores	01.07.2020 a 31.07.2020	- Resultado da avaliação de satisfação -N.º de melhorias propostas -% de melhorias implementadas relativamente às melhorias apresentadas.	Cliente e colaboradores
Dar continuidade à criação de novos procedimentos, tendo em conta o novo Regulamento de Proteção de Dados	01.01.2020 a 31.12.2020	-Procedimentos e documentos elaborados.	Cliente, colaboradores e fornecedores
Assegurar a elaboração e apresentação do Relatório de Atividades	01.01.2020 a 31.03.2020	-Procedimentos e documentos elaborados.	Cliente, colaboradores e fornecedores
Assegurar a elaboração e apresentação do Plano de Ação para 2021	01.11.2020 A 30.11.2020	- Procedimentos e Documentos elaborados e apresentado	Sócios
Realização e Tratamento de Registos de Ocorrências	01.01.2020 a 31.12.2020	- Relação entre o número de documentos produzidos e tratados .	Cliente, colaboradores, outros.

Ainda no âmbito de Processos será dada continuidade pelo Técnico de Serviço Social à elaboração dos PDI'S dos utentes, bem como ao manuseamento e atualização dos seus processos contando com registos específicos de cada área de intervenção – Psicologia, Enfermagem e Animação.

A Psicóloga, responsável pelos processos individuais dos colaboradores, procederá ao manuseamento e tratamento dos mesmos assegurando todos os registos legais, bem como a elaboração das escalas de serviço.



### 3. Sócios e Comunidade

Objetivo: Combate à Pobreza e exclusão social promovendo inserção social;  
Aumentar a sustentabilidade, dinâmica e poder negocial da instituição, por via do aumento do número de sócios e envolvimento da comunidade na vida da instituição.

Responsável: Direção

Responsável pela Execução: Equipa Técnica

Ações/Atividades	Cronograma	Indicadores	População alvo
Comemorar o aniversário da Instituição	Junho de 2020	- Realização da Festa - N.º de Participantes	Utentes Sócios Comunidade
Realizar ações de sensibilização aos sócios e comunidade alertando para a importância da sua participação na vida da Instituição.	01.01.2020 a 31.12.2020	-N.º médio de sócios presente nas A.G. - N.º médio de sócios ou outros elementos da comunidade que participam nas atividades da instituição abertas à população	Sócios Comunidade
Dinamizar as atividades do Centro de Atividades e Convívio de Ega	01.05.2020 a 31.12.2020	- Número de participantes - N.º de Atividades Realizadas	Comunidade
Dinamizar a Loja Social	01.01.2020 a 31.03.2020	- Organização do próprio espaço - Número de clientes encaminhados e apoiados	Comunidade
Manter e equipar o Banco de Produtos de Apoio	01.01.2020 a 31.03.2020	- Número de solicitações correspondidas - Quantidade de equipamento novo	Comunidade
Manter colaboração e zona destinada ao armazenamento/distribuição dos produtos alimentares do PO APMC	01.01.2020 a 31.03.2020	- Organização do próprio espaço - Número de Famílias sinalizadas e apoiadas	Comunidade
Candidatura a projetos e programas que promovam a inclusão e assegurem os serviços essenciais à população, bem como a sustentabilidade da Instituição.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de candidaturas realizadas - Número de candidaturas aprovadas	Comunidade Instituição

A Pensar na Comunidade a instituição candidatou-se aos seguintes projetos:

#### **Portugal 2020**

#### **No âmbito do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE)**

Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS 4G) – Considerado como um instrumento de combate à exclusão.

O Centro Social Polivalente de Ega foi convidado pela entidade coordenadora a Santa Casa de Misericórdia de Condeixa, para participar como Entidade Executora de dois Eixos :

- Intervenção Familiar e Parental Preventiva da Pobreza Infantil, que prevê ações dirigidas prioritariamente a agregados familiares mais carenciados, com crianças. –



Promoção do envelhecimento ativo e apoio à população idosa, que prevê ações socioculturais que promovam o envelhecimento ativo e autonomia das pessoas idosas e ações de combate à solidão e isolamento.

Este projeto prevê a contratação de um Técnico - Psicólogo

#### Empreendedorismo e Inovação Social - Programa de Parcerias para o Impacto

“Desafio Sénior “

Pretende uma diminuição no tempo de hospitalização e cuidados de saúde, tendo em conta que o apoio dos membros envolvidos no projeto, que garante uma melhoria no acompanhamento e monitorização dos cuidados de saúde aos idosos. Prevê a diminuição de problemas de saúde mental, associados à solidão. A capacitação para as novas tecnologias e um envelhecimento ativo, promovendo também reabilitação motora com o desenvolvimento de fisioterapia.

A equipa de trabalho formada por 3 Técnicos, um Animador Sociocultural, um Fisioterapeuta e um Técnico de Desporto, irá ser admitida em condição de Prestação de Serviços. Serão ainda afetos ao projeto um administrativo um psicólogo e um Ajudante de Ação Direta.

Tem como Investidor Social/Parceiro a Câmara Municipal de Condeixa

#### **PO APMC**

Programa que prevê a distribuição de Géneros Alimentares e/ou de Bens de Primeira Necessidade, promovido pela Segurança Social, com a Câmara Municipal como entidade coordenadora e o Centro Social de Ega uma das entidades mediadoras sendo responsável pela distribuição de alimentos a 32 beneficiários, bem como do desenvolvimento de ações de acompanhamento como por ex: seleção de géneros alimentares; prevenção de desperdícios alimentar...

#### **Programa PARES**

De modo a melhorar a qualidade de vida dos utentes e promover a sustentabilidade da instituição pretende-se com o apoio deste programa a aquisição de um Gerador de Energia Elétrica, um sistema de ar condicionado e um conjunto de Painéis Solares para produção de energia elétrica para autoconsumo.



### 3.1 Parcerias

Objetivo: Ser entidade ativa na promoção e desenvolvimento de intervenções sociais do concelho.  
 01 de janeiro Promover a sustentabilidade económico-financeira da instituição.  
 a 31 de dezembro

Responsável: Direção

Responsável pela Execução: Equipa Técnica

Parcerias	Ações/Atividades	Indicadores	População alvo
<b>Segurança Social</b>			
Respostas Sociais	- Manter os Acordos de Cooperação existentes	- N.º de Utentes em Acordo de Cooperação	Idosos
NLI	-Continuar a integrar o Núcleo Local de Inserção do Rendimento Social de Inserção; -Promover a integração social;	- Renovação da subscrição de Parceria - Número de famílias apoiadas	Comunidade
PO APMC - FEAC	-Identificação de famílias carenciadas; -Distribuição de Alimentos; Combater a Pobreza e Exclusão Social.	- Número de famílias apoiadas	Comunidade
Cantinas Sociais	-Assegurar diariamente o fornecimento de 13 refeições a famílias economicamente desfavorecidas.	- Renovação da subscrição de Parceria - Número de famílias apoiadas	Comunidade
Outros projetos	- Concorrer a possíveis projetos ministrados ou da responsabilidade da Segurança Social	- Subscrição de Parceria	Comunidade
<b>Câmara Municipal de Condeixa-a-Nova</b>			
Comissão Local de Ação Social de Condeixa	-Manter e reforçar parcerias com entidades e serviços de âmbito social e outros, para uma melhor intervenção; -Participar/Fomentar o trabalho em Rede; -Promover a qualidade de vida da comunidade local ; -Identificar problemáticas locais -Participar nas respetivas reuniões	- Quantidade e qualidade das participações	Comunidade
Equipa de Intervenção Direta	- Colaborar no acompanhamento e apoio a famílias em situação de carência, seja esta económica, social ou outra, de uma forma direta e personalizada.	- Número de famílias em acompanhamento - Encaminhamentos e diligências realizados - Atividades desenvolvidas	Comunidade
Outros projetos	- Participar em projetos desenvolvidos pela Câmara Municipal - Desenvolver candidaturas de âmbito social e saúde tendo a Câmara como parceiro	- Número de candidaturas realizadas - Protocolos de parceria subscritos	Comunidade
<b>Centro de Emprego</b>	- Manter protocolos de parceria no âmbito: da medida Contrato Emprego, Contrato Emprego Inserção, Contrato Emprego Inserção + e Estágio Emprego; - Manter a colaboração no âmbito da Formação para os recursos humanos;	- Número de beneficiários integrados.	Desempregados Comunidade



	- Diligenciar e colaborar com o Centro de Emprego ou outras entidades e serviços de modo capacitar e ativar as pessoas que se encontram excluídas do mercado de trabalho e assim contribuir para a diminuição do desemprego e qualificação da população.		
Escola Fernando Namora	- Manter protocolos de cooperação no âmbito dos estágios curriculares.	- Número de Protocolos subscritos	Jovens
Escola Superior de Educação	- Manter protocolos de cooperação no âmbito dos estágios curriculares, nas áreas de Animação e Gerontologia	- Número de Protocolos subscritos	Jovens
Centro de Saúde de Condeixa	- Protocolo de Cooperação no âmbito do apoio aos utentes da Resposta Social E.R.P.I.	- Número de utentes em acompanhamento	Idosos

### 3.2. Atividades Recreativas e Culturais

Objetivo: Apoiar e incentivar a parceria com a Associação os "UGAS" Associação Desportiva e Cultural de Ega.

Responsável: Direção e Direção Técnica

Responsável pela Execução: Direção e Diretora Técnica

Ações/Atividades	Cronograma	Indicadores	População alvo
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaborar na organização das seguintes festas/comemorações: - Carnaval; Aniversário da instituição; S. Martinho e Natal;</li> <li>- Ceder a "OS UGAS", por contrato de comodato todo o edifício da 1.ª sede, sita na rua Professor José Maria Gaspar, Casal do Rosário, Ega, conforme minuta já aprovada em Assembleia Geral, para o desenvolvimento de atividades culturais e desportivas no âmbito dos seus objetivos estatutários. Esta cedência ocorrerá imediatamente após estarem reunidas as condições indispensáveis e que têm a haver com a formalização da cedência ao Centro Social Polivalente de Ega do edificado da extensão do Centro de Saúde por parte da Câmara Municipal de Condeixa.</li> <li>- Incentivar à prática de Ginástica e outras atividades para séniores na comunidade.</li> </ul>	01.01.2020 a 31.12.2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concretização das Festas previstas.</li> <li>- Número de solicitações e efetiva cedência.</li> <li>- Número de participantes</li> </ul>	Clientes Famílias Comunidade



#### 4. Funcionalidade e recursos materiais

Objetivos Promover durante o ano de 2020 a sustentabilidade económico-financeira da instituição  
Promover a sustentabilidade ambiental da instituição

Responsável: Direção

Responsável pela Execução: Diretora Técnica e Encarregada Geral

Ações/Atividades	Cronograma	Indicadores	População alvo
Dar continuidade à sensibilização dos colaboradores na utilização racional de energia elétrica, água, gás e gasóleo.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Redução do valor das faturas	Instituição Colaboradores
Controlar os gastos com consumíveis.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Diminuir gradualmente a despesa por ex. com papel e tinteiros	Instituição Colaboradores
Rever e ajustar Ementas com o apoio da Nutricionista	01.01.2020 a 31.12.2020	- Ementa	Colaboradores Utentes
Manter os estudos de mercado contínuos para obter melhor relação qualidade/preço.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Estudo constante de mercado - Redução de despesas diárias, essencialmente com produtos alimentares	Instituição
Manter o controlo de Stoks com apoio em programa específico.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Organização de stocks	Instituição
Subscrição e reavaliação de contratos com empresas para manutenção de: equipamento de segurança, de controlo incêndios, de programas informáticos, de equipamento informático, manutenção dos elevadores, entre outros	01.01.2020 a 31.12.2020	- N.º de Contratos elaborados	Instituição
Dar continuidade ao Sistema de autocontrolo alimentar para higiene e segurança alimentar (HACCP).	01.01.2020 a 31.12.2020	- Certificado	Clientes Sócios Comunidade
Manter contrato com empresa na área do controlo de pragas.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Contrato	Colaboradores Utentes Comunidade
Manter Contratos no âmbito da Medicina do Trabalho e da Segurança e Higiene no Trabalho.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Contrato	Colaboradores
Manter contrato com empresa no âmbito do Tratamento de Resíduos Hospitalares.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Contrato	Colaboradores Utentes
Promover a divulgação da Instituição e das suas atividades através do site e Facebook	01.01.2020 a 31.12.2020	- Publicações realizadas	Clientes Sócios Comunidade



## 5 – UTENTES

O momento dedicado aos Utentes – Respostas Sociais/Serviços será analisado partindo das atividades gerais para as atividades mais específicas tendo em conta os diferentes áreas de atuação dos técnicos a desenvolver atividades na instituição.

Serão mantidos os Acordos de Cooperação com a Segurança Social, em vigor, para as Respostas Sociais de Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, contando superar as vagas com acordo, em todas as respostas até final do mês de Fevereiro. Caso se verifique lista de espera nas Respostas de Centro de Dia ou S.A.D a instituição procederá a candidatura ao PROCOOP.

5. Utentes			
Respostas Sociais/Serviços			
Objetivo: Promover a continuidade das Respostas Sociais Aumentar a satisfação dos clientes			
Responsável: Direção		Responsável pela Execução: Equipa Técnica e restantes colaboradores	
Ações/Atividades	Cronograma	Indicadores	População alvo
Melhorar e diversificar os serviços e horários de C.D. e S.A.D	01.01.2020 a 31.12.2020	-Número de serviços novos concretizados relativamente aos pedidos realizados -N.º de reclamações	Clientes Famílias
Melhorar e diversificar os serviços de E.R.P.I	01.01.2020 a 31.12.2020	- Percentagem de satisfação dos clientes	Clientes
Avaliar através de questionário, a satisfação dos clientes.	01.07.2020 a 31.07.2020	- Resultado da avaliação de satisfação dos clientes. - Número de reclamações	Clientes
Promover reuniões com os familiares dos utentes	01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de familiares presentes	Familiares
Desenvolver candidaturas a programas ou projetos que promovam a melhoria das respostas sociais.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Candidaturas submetidas	Clientes
Promover contratos no âmbito da ocupação e animação dos idosos – Ginástica e Música...	01.01.2020 a 31.12.2020	- Contratos	Clientes
Continuar a implementar requisitos e processos de nível B, A e C dos referenciais da qualidade do ISS	01.01.2020 a 31.12.2020	- Documentos produzidos e aprovados	Clientes Instituição
Estruturar e elaborar plano de atividades (atividades diárias) para as Respostas Sociais com a colaboração dos clientes.	01.07.2020 a 31.12.2020	N.º de atividades planeadas e concretizadas	Idosos



## Apoio Psicossocial

As ações de serviço social, bem como as ações de âmbito da psicologia integram as ações previstas nos Manual da Qualidade da Segurança Social designado de apoio Psicossocial que tem por base as avaliações efetuadas ao cliente (Avaliação Diagnóstica; Avaliação das Necessidades e Potencialidades do cliente) e na construção e revisão do Plano Individual.

Destacando-se algumas dimensões de intervenção que se consideram críticas: - apoio espiritual; intimidade; conclusão do ciclo de vida e gestão de conflitos entre clientes.

## Serviço Social

O Técnico de Serviço Social deve garantir, com os demais elementos da equipa, conforme referido no Manual, que os serviços prestados estão centrados e orientados para o cliente, visando a satisfação das suas necessidades e a promoção dos seus potenciais.

Neste contexto a instituição propõe-se no âmbito da Ação Social realizar as seguintes atividades:

1. Serviço Social			
Objetivo: Promover a satisfação das necessidades dos clientes, fomentando o seu bem-estar, físico, económico e emocional do cliente . Colaborar na promoção da integração e socialização dos clientes.			
Responsável: Direção		Responsável pela Execução: Assistente Social Principal	
Ações/Atividades	Cronograma	Indicadores	População alvo
Promover contato com os familiares dos utentes, tendo em conta a gestão das suas necessidades e bem-estar, mantendo calendário disponível para atendimento.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de familiares contactados - Número de problemas solucionados	Familiares
Promover de forma positiva a integração dos utentes nas diferentes respostas sociais.	01.01.2020 a 31.12.2020	- N.º de Planos de Acolhimento elaborados - N.º de reclamações - N.º de abandono das Respostas Sociais por inadaptação	Clientes
Colaborar na minimização e resolução de conflitos entre os clientes e entre clientes / trabalhadores ou mesmo colaboradores /colaboradores.	01.01.2020 a 31.12.2020	- N.º de conflitos ou registos de ocorrências - N.º de conflitos ou registos de ocorrência ultrapassados.	Cliente Colaboradores
Restruir e Informatizar os Planos Individuais dos Utentes das 3 respostas sociais	01.01.2020 a 31.01.2020	- Número de Planos Individuas efetuados	Clientes



Reestruturar o Regulamento Interno de das Respostas Sociais tendo em conta a gestão da lista de espera.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de Regulamentos Internos entregue.	Clientes Famílias
Implementar requisitos e processos de nível B, A e C dos referenciais da qualidade do ISS em C.D, S.A.D e ERPI	01.01.2020 a 31.12.2020	- Documentos produzidos e aprovados	Clientes Instituição
Manter Lista de Espera das Respostas Sociais atualizadas	01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de inscrições concretizadas	Idosos
Manter os processos individuais dos utentes atualizados, revendo sempre que necessário os contratos, indo ao encontro da satisfação dos clientes e familiares.	01.01.2020 a 31.01.2020	- Número de processos atualizados	Clientes
Prestar serviço de informação, aconselhamento orientação e encaminhamento aos clientes, colaboradores e comunidade.	01.01.2020 a 31.01.2020	- Número de atendimentos	Cliente Colaboradores Comunidade
Promover uma melhor adaptação dos clientes, colaboradores ou comunidade auxiliando-os na resolução dos seus problemas, sejam estes de ordem relacionais, económicos, ou outros.	01.01.2020 a 31.01.2020	- N.º de clientes apoiados	Cliente Colaboradores Comunidade
Propor a aquisição de produtos de apoio que promovam o bem dos clientes	01.01.2020 a 31.01.2020	- Número de propostas efetuadas - Número de clientes apoiados	Clientes
Prestar colaboração e desenvolvimento nas diversas parcerias, RSI, PO APMC, Cantina Social, Núcleo Executivo, Equipa de Intervenção Direta ...	01.01.2020 a 31.01.2020	- Número de atividades/apoios desenvolvidas - Número de reuniões participadas	Comunidade
Promover diariamente atividades, procedimentos e atitudes que promovam não só o bem-estar dos clientes como a promoção dos seus direitos.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Satisfação dos clientes	Clientes

### Serviço de Psicologia

Com a inauguração da ERPI tornou-se fundamental a criação do serviço de psicologia no Centro Social Polivalente de Ega, uma vez que o psicólogo deve ajudar a responder aos desafios que o envelhecimento da população nos coloca.

O envelhecimento tem que ser visto como um privilégio e um dos grandes desafios para nós é intervir na promoção da qualidade de vida dos nossos utentes e na promoção de saúde e bem-estar sentido pelos utentes.

O resultado esperado deste serviço é contribuir para promoção de bem-estar, autoestima, qualidade de vida e acima de tudo promover a compreensão do processo de envelhecimento, que se revelará pela felicidade dos utentes e sua satisfação, pois ouvir,



analisar, perceber, cuidar, orientar, estimular é nossa a responsabilidade e o nosso contributo para o envelhecimento saudável.

A nossa intervenção é dirigida ao idoso, mas também às famílias e aos funcionários da Instituição de acordo com as suas necessidades e especificidades individuais.

Neste sentido, foi planeado para o próximo ano:

### Serviço de Psicologia

Objetivo: Promover ao longo do ano de 2020 um envelhecimento ativo  
Melhorar a qualidade de vida dos clientes e colaboradores

Responsável: Direção

Responsável pela Execução: Psicólogo

Atividades	Objetivos	Cronograma	Indicadores
<b>1. Idosos</b>			
• Apoio à integração/adaptação à ERPI	Mínimizar o impacto da institucionalização e promover uma adaptação positiva à nova realidade.	De 01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de clientes satisfeitos
• Avaliação e intervenção psicológica	Promover atividades de avaliação psicológica de forma a adequar a intervenção individual a cada cliente. Os resultados da avaliação permitirão traçar um plano de intervenção mais adequado e personalizado às necessidades de cada cliente.	De 01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de avaliações Individuas efetuadas
• Promoção do relacionamento com as suas famílias e pessoas significativas	Reforçar e manter as relações familiares e pessoas significativas dos clientes.	De 01.01.2020 A 31.12.2020	- Número de visitas a cada cliente Número de visitas a diferentes clientes
• Estimulação cognitiva e sensorial	Realização de atividades interdisciplinares para estimulação cognitiva: realizada em grupo ou individualmente terá a função de prevenir e/ou retardar a deterioração das faculdades mentais. Aqui serão realizados exercícios validados que estimulem a memória, raciocínio, atenção e concentração, funções executivas, cálculo, linguagem e o sensório-motor, em articulação com a Animadora da Instituição.	De 01.01.2020 a 31.12.2020	- N.º de exercícios realizados por cliente
• Gestão de conflitos	Através da promoção de atividades de estimulação e promovendo a interação entre os utentes, prevenindo o aparecimento de conflitos ou servindo de mediadora	De 01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de ocorrências - Número de ocorrências ultrapassadas



• Promoção do desenvolvimento social	na gestão de conflitos existentes. A realização de sessões de grupo promoverá a partilha de experiência e a criação de laços entre os participantes, reduzindo assim o isolamento.	De 01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de sessões organizadas
• Projeto "Recordar é viver"	Orientar a T. Auxiliar de Serviços Sociais na recolha das histórias de vida dos nossos utentes, proporcionando o seu regresso às suas origens, sabores, receitas e tradições. Será produzido um livro disponível para consulta.	De 01.01.2020 a 31.12.2020	- N.º de histórias registadas
• Aconselhamento e orientação dos familiares da pessoa idosa	Atendimento disponível aos familiares dos clientes da Instituição.	De 01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de reuniões/atendimento executados
• Apoio aos familiares e acompanhamento no luto	Orientação e apoio psicológico aos familiares em situação no luto de um utente.	De 01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de acompanhamentos
<b>2. Colaboradores</b>			
• Gestão emocional das equipas	Promover a humanização nos cuidados diretos, nas relações interpessoais, promovendo também o bem-estar dos funcionários.	De 01.01.2020 a 31.12.2020	- N.º de colaboradores insatisfeitos (avaliação de satisfação)
• Gestão de conflitos	Através da promoção de atividades de estimulação e promovendo a interação entre os funcionários, prevenindo o aparecimento de conflitos ou servindo de mediadora na gestão de conflitos existentes.	Atividade anual	- N.º de conflitos registados - N.º de conflitos ultrapassados
• Sessões temáticas	Realização de sessões com diferentes temáticas que promovam a aquisição de conhecimentos práticos e / ou padronize procedimentos de trabalho previamente discutidos e aprovados em reuniões Técnicas	Periodicidade trimestral	- N.º de alterações produzidas

### Serviço de Enfermagem

Ainda no âmbito das Respostas Sociais, temos o Serviço de Enfermagem, considerado essencial e obrigatório para o desenvolvimento e funcionamento de uma E.R.P.I..

O enfermeiro será essencial na promoção de bem-estar do cliente, apoiando não só o idoso como os restantes técnicos na promoção do desenvolvimento dos clientes a diversos níveis - psicológicos, sociais ou físicos.



### 5.1 Serviço de Enfermagem

Objetivo: Promover e manter o bem-estar físico e psicológico dos clientes;  
Aumentar a satisfação dos clientes

Responsável: Direção

Responsável pela Execução: Enfermeiro

Ações/Atividades	Cronograma	Indicadores	População alvo
Administrar, preparar, acondicionar e gerir a medicação, segundo prescrição médica.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Nº de registos de não conformidade; - Nº de reclamações.	Clientes
Gerir stock de fármacos e material procedimental de enfermagem, bem como verificar do seu prazo de validade.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Nº de produtos desperdiçados.	Clientes
Colaborar com a nutricionista no ajuste de dietas alimentares, às diferentes patologias.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Satisfação dos clientes. - Nº de reclamações. - Nº de crises hipertensivas/hiperglicemia/hipotensivas/hipoglicémias.	Clientes
Promover cuidados de saúde primários.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de serviços prestados.	Clientes
Prevenir e monitorizar úlceras por pressão e risco de queda.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Número de intervenções efetuadas (registos de enfermagem)	Clientes
Manutenção da autonomia dos utentes, e preservação do grau de dependência, na realização das atividades de vida diárias.	01.01.2020 a 31.12.2020	- N.º de atividades realizadas (Relatório médico).	Clientes
Prevenir e isolar potenciais focos infecciosos.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Nº de contágios conhecidos e registados.	Clientes
Colaborar no processo de acolhimento dos utentes, bem como elaborar os seus PDI's.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Processo individual do utente.	Clientes
Participar na formação de colaboradores.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Nº de não conformidades. - Nº de reclamações.	Clientes
Prestar cuidados de conforto.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Satisfação dos clientes.	Clientes
Acompanhar a consultas médicas.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Relatório médico.	Clientes
Praticar exercícios de estimulação psicomotora.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Evolução do cliente, observada diariamente.	Clientes
Promover processos de readaptação física e emocional.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Evolução do cliente, observada diariamente. - Registos no processo individual do utente.	Clientes
Colaborar na satisfação das	01.01.2020	- Satisfação dos clientes.	Clientes



necessidades humanas fundamentais.	a 31.12.2020	- Evolução do cliente, observada diariamente.	
Estabelecer uma relação terapêutica entre utente-profissional.	01.01.2020 a 31.12.2020	- Satisfação dos clientes.	Cientes



# IV

## Plano de Atividades



2020



## 1. Reflexão

As exigências familiares são cada vez maiores, bem como as necessidades dos idosos, a institucionalização representa para muitos uma garantia de bem-estar de segurança e satisfação das suas necessidades essenciais.

Todo o Plano de ação tem por base a satisfação dos clientes mas essa satisfação não estaria completa sem as atividades de animação e ocupação, aos mais diversos níveis.

Não basta alimentá-los, ou melhorar a sua situação económica, habitacional ou até mesmo de saúde é preciso dar-lhes motivos para viver, de se sentirem úteis e realizados há que marcar a diferença no seu dia-a-dia, promovendo ações e atividades que os façam sorrir e agir.

## 2. Condições Gerais do Plano de Atividades Socioculturais

Como tem vindo a ser usual nos últimos anos, a estruturação e planificação anual do conjunto de atividades socioculturais para os idosos inseridos em ambas as Respostas Sociais tem subjacentes os seguintes princípios:

- ✚ Respeitar as diferenças religiosas, étnicas e culturais, entre outras.
- ✚ Promover a autonomia e qualidade de vida.
- ✚ Respeitar o utente quanto á sua individualidade, capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expectativas.
- ✚ Promover a participação ativa dos utentes e/ou pessoa próxima nas diversas atividades.
- ✚ Promover a comunicação, convivência e ocupação do tempo dos idosos.
- ✚ Considerar que a ocupação quotidiana do tempo dos utentes depende do seu projeto de vida, hábitos de lazer ou outros, bem como dos estímulos oferecidos pela instituição.
- ✚ Promover a independência dos utentes para que continuem a realizar as atividades do quotidiano (Como comer, fazer a higiene);
- ✚ Desenvolver a destreza física e mental do idoso;
- ✚ Promover uma alimentação saudável;

Fundamentalmente, o princípio básico passa pelo possibilitar às pessoas idosas uma vida digna para que continuem a desfrutar das oportunidades criadas ou



impulsionadas pelo Centro Social, visando o seu desenvolvimento pessoal, ou seja, proporcionar uma melhor qualidade de vida ao idoso.

### 3. Caracterização das Atividades

Na Animação sociocultural e socioeducativa trabalham-se vários campos de interação em que cada um deles tem vários objetivos operacionais. Nos quadros que se seguem mencionamos os objetivos operacionais para cada campo de interação em que nos vamos basear para construir as nossas atividades de animação.

Atividades	Fins
Lúdico-recreativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ocupar o tempo dos utentes com um propósito de diversão;</li> <li>-Ajudar a fortalecer laços através do convívio e dos conhecimentos;</li> <li>-Suscitar a imaginação e a criatividade;</li> <li>-Valorizar os saberes, estimulando a partilha e transmissão dos mesmos.</li> </ul>
Físico/motoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proporcionar momentos de relaxamento;</li> <li>-Educar para a importância de sermos ativos e combater o sedentarismo</li> <li>-Estimular a autonomia e bem-estar físico;</li> <li>-Trabalhar a flexibilidade e articulações;</li> <li>-Maximizar o potencial motor, afetivo-relacional e cognitivo;</li> <li>-Aquisição, coordenação e controle do próprio corpo;</li> <li>-Prevenir várias doenças;</li> </ul>
Culturais	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incentivar o conhecimento e transmissão da cultura Portuguesa e outras;</li> <li>-Proporcionar e incentivar o contacto com o exterior;</li> <li>-Valorizar conhecimentos/experiências já adquiridas pelo utente;</li> <li>-Preservar a cultura popular portuguesa;</li> </ul>
Religiosas/Espirituais	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Respeitar a crença de cada utente;</li> <li>-Proporcionar um espaço de reflexão;</li> <li>-Promover o bem-estar espiritual;</li> <li>-Participar em comemorações religiosas;</li> </ul>
Do Quotidiano	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Criar regras e hábitos;</li> <li>-Desenvolver a autonomia e a auto estima;</li> <li>-Maximizar as capacidades que os utentes ainda possuem;</li> <li>-Possibilitar que realizem as suas atividades de higiene e alimentação sozinhos;</li> <li>-Permitir a ajuda em tarefas da instituição;</li> </ul>
Sociais	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proporcionar atividades em grupo,</li> <li>-Estimular a comunicação (verbal e não-verbal), as relações interpessoais e o convívio entre utentes;</li> <li>-Valorizar o contato com a comunidade em que se inserem;</li> <li>-Maximizar o sentido de partilha intergeracional assim como a geracional;</li> </ul>
Cognitivas de desenvolvimento individual e social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fomentar o espírito de grupo;</li> <li>-Adquirir novos conhecimentos;</li> <li>-Partilha de informação adquirida;</li> <li>-Estabelecer metas individuais para cada idoso;</li> <li>-Promover a autonomia e responsabilidade;</li> </ul>
Festivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proporcionar interação, alegria e dinamismo entre utentes, instituição, família e comunidade;</li> <li>-Organizar festas para comemorar o aniversário de cada utente, festas religiosas e festas populares,</li> <li>-Preparar exposições de trabalhos realizados pelos utentes, principalmente quando são alusivos a épocas festivas;</li> </ul>



<b>De Expressão plástica e musical</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desenvolver a destreza manual;</li> <li>-Fomentar o espírito de grupo;</li> <li>-Desenvolver o sentido rítmico;</li> <li>-Estimular a memória e lembrar cânticos tradicionais;</li> </ul>
--	---

### Centro de Dia/Serviço de Apoio Domiciliário.

#### • **Diagnóstico**

As atividades a executar foram organizadas tendo em conta o plano individual do utente, bem como as seguintes problemáticas/necessidades identificadas:

- Carência económica
- Dependência de terceiros (filhos, netos...);
- Demências várias;
- Desinteresse pela vida e pelo ambiente que o rodeia;
- Falta de informação;
- Reduzido apoio familiar;
- Desinteresse pelas atividades do quotidiano;
- Solidão/Isolamento
- Ausência de motivação para atividades de lazer;
- Sentimento de inutilidade;

#### • **Estratégias metodológicas**

Tendo em conta as características do público-alvo com quem vamos trabalhar, serão utilizadas as seguintes técnicas:

- Dinâmicas de grupo (promovendo a interação entre os utentes);
- Debates (incentivar a participação);
- Observação participante e não-participante (devemos observar bastante antes de concluirmos o quer que seja);
- Trabalhos de grupo (atividades em que o trabalho de cada um seja essencial para o resultado final);
- Jogos de simulação (os momentos do faz de conta são importantes para trabalhar a mente do utente e a sua imaginação);

#### **Objetivos gerais:**

- Promover a integração dos idosos
- Fomentar a valorização pessoal e social;
- Criar novas oportunidades e experiências, promovendo uma melhor qualidade de saúde física e mental do cliente.
- Minimizar situação de dependência;



**Planificação das atividades anuais  
C.D./S.A.D/E.R.P.I**

Responsável: Direção		Responsável pela execução e organização: Técnico Auxiliar de Serviço Social		
Atividades e cronograma	Descrição da atividade	Estratégias	Indicadores	Recursos Humanos
Atividade 1 (Janeiro 2020) "Cantar as janeiras"	Cantiga das janeiras aos habitantes da aldeia da Ega. Lanche convívio.	Dinâmicas de grupo; Convívio com a comunidade.	Nº de participantes. Índice de satisfação.	Téc. aux. serviço social. Colaboradores
Atividade 2 (Fevereiro 2020) "Comemorar o amor"	Trabalhos plásticos sobre varias formas de demonstrar carinho.	Trabalho de grupo.	Nº de participantes. Índice de satisfação.	Téc. aux. serviço social. Colaboradoras
Atividade 3 (Fevereiro 2020) "É carnaval ninguém leva a mal"	Desfile com as máscaras realizadas pelos utentes.	Dinâmicas de grupo.	Nº de participantes. Índice de satisfação.	Téc. aux. serviço social. Aj. Ação Direta
Atividade 4 (Março 2020) "Dia da mulher"	Homenagem a todas as mulheres que fazem parte da instituição	Observação participante.	Nº de participantes; Índice de satisfação dos clientes.	Téc. aux. serviço social, Colaboradoras
Atividade 5 (Março 2020) "Dia do Pai"	Convívio entre filhos e pais com um lanche partilhado	Trabalho de grupo; Observação participante.	Nº de participantes. Índice de satisfação.	Téc. aux. serviço social.
Atividade 6 (Março 2020) "Comemorar a felicidade"	Partilha de momentos felizes na vida dos clientes	Observação participante; Dinâmica de grupo.	Nº de participantes. Índice de satisfação.	Téc. aux. serviço social, Colaboradoras
Atividade 7 (Abril 2020) "Dia Internacional dos monumentos e sítios"	Visita ao PO.RO.S museu romano.	Observação participante.	Nº de participantes. Índice de satisfação.	Téc. aux. serviço social Colaboradores
Atividade 8 (Abril 2020) "Páscoa"	Visionamento de um filme alusivo a data Caça ao ovo pela instituição	Observação participante; Trabalho de grupo.	Nº de participantes. Índice de satisfação.	Téc. aux. serviço social
Atividade 9 (Maio 2020) "Dia da mãe"	Partilha de lanche e convívio com os familiares; Lembrança às mães nossas clientes	Observação participante e não participante.	Nº de participantes. Índice de satisfação.	Téc. aux. serviço social, Colaboradoras
Atividade 10 (Maio 2020)	Tarde de convívio entre clientes e os seus	Dinâmicas de grupo; Observação participante.	Nº de participantes.	Téc. aux. serviço social,



“Dia da família”	familiares. Lanche partilhado		Índice de satisfação.	colaboradoras
Atividade 11 (Maio 2020) “Dia da espiga”	Recolha dos elementos do ramo para o dia da espiga. Criar ramo da espiga para cada utente. Discussão sobre o significado dos componentes do ramo.	Dinâmicas de grupo; Convívio entre clientes.	Nº de participantes. Índice de satisfação.	Téc. aux. serviço social, Aj. De ação direta
Atividade 12 (Maio 2020) “Ida a Fátima”	Passeio convívio entre utentes, permitindo assistir à missa em Fátima. Reflexão sobre a visita ao santuário.	Observação participante. Debate.	Nº de participantes. Índice de satisfação.	Téc. aux. serviço social, Aj. De ação direta, colaboradora
Atividade 13 (Junho 2020) “Dia da criança”	Convívio entre as crianças da pré escola e os utentes;	Convívio intergeracional; Dinâmicas de grupo.	Nº de participantes. Índice de satisfação.	Téc. aux. serviço social, assistente social, colaboradoras, idosos, educadoras
Atividade 14 (Junho 2020) “Festa da Instituição”	Comemoração do aniversário da instituição com almoço convívio; Tarde de convívio entre utentes	Trabalho de grupo; Dinâmicas de grupo; Convívio.	Índice de satisfação; Nº diferente de clientes a participar na atividade.	Téc. aux. Serviço Social. Todos os colaboradores
Atividade 15 (Junho 2020) “Comemoração dos santos populares”	Decoração de manjericos com frases alusivas aos santos populares; almoço alusivo ao tema	Trabalho de grupo.	Índice de satisfação; Nº diferente de clientes a participar na atividade.	Téc. aux. serviço social, Colaboradoras
Atividade 16 (Julho 2020) “Dia dos avós”	Tarde convívio de jogos com as crianças da pré escola	Dinâmicas de grupo; Convívio intergeracional.	Índice de satisfação; Nº diferente de clientes a participar na atividade.	Téc. aux. serviço social, Colaboradoras Educadoras
Atividade 17 (Julho 2020) “ Passeio à beira mar”	Passeio pela praia, almoço piquenique no parque de merendas	Observação participante; Dinâmica de grupo.	Índice de satisfação; Nº diferente de clientes a participar na atividade.	Téc. aux. serviço social, Colaboradoras
Atividade 18 (Outubro 2020) “Que castelo é este?”	Visionamento de varias imagens de castelos onde os utentes tem de identificar o nome/localidade dos mesmos	Dinâmica de grupo com observação participante.	Índice de satisfação; Nº diferente de clientes a participar na atividade.	Téc. aux. serviço social
Atividade 19 (Outubro 2020) “Cuidado com a alimentação”	Alertar os utentes para a necessidade dos mesmos terem uma alimentação saudável, visionamento de imagens sobre os	Dinâmicas de grupo.	Índice de satisfação; Nº diferente de clientes a participar na	Téc. aux. serviço social, colaboradoras



	riscos de má alimentação		atividade;	
Atividade 20 (Novembro 2020) "Magusto de S. Martinho"	Ida dos idosos a feira de S. Martinho; lanche alusivo à época	Dinâmica de grupo; Observação participante.	Índice de satisfação; Nº diferente de clientes a participar na atividade.	Téc. aux. serviço social. Colaboradoras
Atividade 21 (Dezembro 2020) "Dia da bolacha"	Confeção de bolachinhas com os utentes, as mesmas servirão para dar ao lanche	Dinâmicas de grupo, partilha de experiências.	Índice de satisfação; Nº diferente de clientes a participar na atividade.	Téc. aux. serviço social. Colaboradoras da cozinha
Atividade 22 (Dezembro 2020) "Lanche de Natal"	Partilha de um lanche natalício com os utentes e familiares, troca de presentes	Dinâmicas de grupo.	- Índice de satisfação; - Nº diferente de clientes a participar na atividade.	Direção Técnicos Téc. aux. serviço social Colaboradoras Familiares, Clientes
Atividade 23 (1 de Janeiro a 31 de Dezembro 2020) "Recordar é viver"	Recolha das histórias de vida dos nossos utentes, proporcionando o seu regresso às suas origens, sabores, receitas e tradições. Será produzido um livro disponível para consulta.	Trabalho Individualizado	- N.º de recolhas/participações.	T. Aux. Serviço Social Psicóloga Clientes
Atividade 24 (1 de Janeiro a 31 de Dezembro)	Encontros Intergeracionais e intrageracionais com entidades e instituições locais	Dinâmicas de grupo	- N.º de encontros e atividades realizadas	T. Aux. Serviço Social Clientes Crianças Idosos



### Atividades semanais C.D/E.R.P.I

Responsável: Direção		Responsável pela Execução: Técnica Auxiliar de Serviço Geral		
Atividades	Cronograma	Objetivos	Estratégias	Intervenientes
Atelier jogos de mesa	Segunda-feira	Combater empatia; Promover dinâmicas de grupo.	Dinâmicas de grupo.	Idosos; Téc. aux. serviço social
Atelier de expressão plástica	Terça-feira	Estimular a criatividade e a motricidade fina.	Trabalhos de grupo.	Idosos; Téc. aux. serviço social
Atelier de costura	Quarta-feira	Estimular a motricidade fina; Diminuir a empatia.	Dinâmicas de grupo.	Clientes; Téc. aux. serviço social
Dia de atividades musicais	Quinta-feira	Combater a empatia; Estimular a memória.	Dinâmicas de grupo.	Téc. aux. serviço social; Clientes
Atelier mais saúde	Sexta-feira	Estimular o bem-estar físico e psicológico dos utentes.	Observação participante.	Téc. aux. serviço social
Aulas de ginástica	Sexta-feira (manhã)	Estimular a autonomia física.	Dinâmicas de grupo; Observação participante.	Prof. Ginástica; idosos
Caminhadas matinais	Diariamente	Promover a autonomia e o bem-estar físico e mental dos utentes.	Dinâmicas de grupo.	Téc. aux. serviço social Idosos
Espaço leitura	Diariamente	Desenvolver o intelecto dos utentes; Estimular o raciocínio dos mesmos.	Observação participante.	Idosos
Celebração de Eucaristia	2ª Quarta-feira do mês	Incentivar a interação com a comunidade.	Dinâmica de grupo.	Idosos, Sr Padre

### Atividades Semanais S.A.D

Responsável: Diretora Técnica		Responsável pela Execução: Diretora Técnica Animadora,		
Atividades/cronograma	Objetivos	Estratégias	Intervenientes	Local
Atividades de rotina (diariamente)	Criar regras e hábitos de alimentação saudável e higiene; Promover a autoestima e autoconfiança;	Trabalho individualizado	Cliente (SAD) Equipa de SAD	Domicílio do utente
Ginástica	Minimizar situações de dependência	Dinâmicas de grupo Observação participante	Clientes Prof. de ginástica	Instituição
Espaço informação/ leitura	Informar e esclarecer os utentes; Desenvolver o interesse pela atualidade e pelo conhecimento; Promover a comunicação e pensamento crítico;	Observação participante Debate (sempre que possível)	Clientes (SAD) Animadora	Domicílio do utente



<b>Rastreios semanais à Glicémia e Tensão Arterial</b>	Controle de saúde. Fomentar a alimentação equilibrada e recurso ao Centro de Saúde.	Trabalho individualizado	Clientes Equipa de S.A.D Enfermeiro	Domicílio do utente
--	--	--------------------------	---	---------------------

### Atividades diárias/serviços

#### S.A.D

Responsável: Direção		Responsável pela Execução: Diretora Técnica Técnica de Serviço Social, Ajudantes de Ação Direta,	
Área de intervenção	Objetivos	Atividades	
Higiene pessoal	Assegurar os cuidados de higiene pessoal – criar rotinas e hábitos; Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e família;	Elaboração e execução do plano individual de higiene de cada utente	
Higiene Habitacional	Manter o espaço de residência limpo; Promover autoestima.	Limpeza do domicílio, sensibilizando para as pequenas adaptações necessárias á segurança do utente.	
Confeção e distribuição da alimentação	Fomentar hábitos de alimentação saudável; Apoiar os utentes e as famílias na satisfação das necessidades básicas;	Elaborar um plano alimentar para os utentes consoante as necessidades; Confeção da alimentação; Distribuição da alimentação; Administração da alimentação;	
Realizar atividades de animação e lazer	Contribuir para evitar o isolamento e permitir relação com o meio envolvente; Fomentar a integração social dos utentes; Cooperação na identificação das necessidades a nível psicológico, social e pessoal; Incentivar a participar nas atividades (internas e externas) agendadas em contexto de animação;	Comemoração das festas e tradições; Distribuição de presentes simbólicos (natal e aniversários); Conversas informais; Compras.	
Tratamento da roupa	Apoiar os utentes nas suas necessidades básicas	Tratamento da roupa (lavar e passar);	
Acompanhamento no âmbito da saúde	Assegurar a toma de medicação e assegurar o acompanhamento médico regular.	Acompanhamento a consultas médicas, administração de medicação, solicitação de prescrições médicas e aquisição de medicamentos.	
Acompanhamento ao exterior	Promover autoestima.	Acompanhar utentes ao cabeleireiro, etc.	
Serviços Bricolagem	Assegurar as condições de higiene segurança do utente.	Pequenas reparações no domicílio; Limpeza e arrumação de espaços exteriores (corte de ervas para facilitar a cesso á casa).	



<b>Outros</b>	Promover bem-estar e qualidade de vida aos utentes.	Os solicitados, desde que respeitem os estatutos e regulamento interno da instituição e resposta social (avaliação caso a caso, pelo Diretor Técnico).
---------------	---	--

#### **Outras atividades comemorativas:**

- O aniversário dos clientes,
- Aniversário da instituição.
- Eventos promovidos pela câmara municipal de Condeixa, Junta de Freguesia da Ega ou por outras entidades.
- Festas locais;
- Comemoração de algumas datas comemorativas e dias importantes de 2020 (ex.: dia internacional da família; dia mundial do sorriso; dia mundial do chocolate, entre outro)

O plano de atividades como tem vindo a ser hábito será alterado ou adaptado semanalmente às necessidades ou dificuldades, apresentadas pelos idosos, sejam físicas ou mentais, sendo em algumas situações necessário redefinir recursos adicionais, como por exemplo:

- Os idosos que estejam impossibilitados de participar nas caminhadas diárias, poderão dar pequenos passeios dentro da instituição ou zona envolvente da mesma. Os idosos que necessitam da cadeira de rodas para se deslocarem, terão a ajuda de um funcionário que os ajudará a se deslocarem até aos jardins da instituição.
- De modo a que idosos que tenham limitações de ordem visual possam participar em atividades ou tarefas, será disponibilizado mais um colaborador para auxiliar e acompanhar o utente;

#### **Idosos com dependência física motivada por AVC**

Os utentes que tenham movimentos diminuídos, devido a vários fatores, como é o caso de AVC ou outros, irão integrar as atividades organizadas, apoiados por meios técnicos e humanos.

Terão acesso a atividades complementares como é o caso de fisioterapia ou terapia da fala, consoante os casos e programa a contratualizar.



---

## **Doente de Alzheimer**

Os utentes que tenham esta patologia serão sempre que possível integrados nas atividades que vão decorrer, havendo uma preocupação em realizar com eles atividades que estimulem a mente, o raciocínio e a memória.

### **Monitorização, avaliação e revisão das atividades socioculturais**

Como já é prática da instituição para podermos aperfeiçoar o plano de atividades socioculturais, este será mensalmente monitorizado, através dos registos efetuados pelos colaboradores, nos instrumentos criados para o efeito.

De forma geral, para além dos indicadores já referidos por atividade (número de participantes diferentes por atividades, satisfação dos clientes) ter-se-á em consideração também o número de ações realizadas.

As atividades serem alvo de avaliação contínua e participativa, de modo a podermos apreciar a opinião de todos os intervenientes nas ações, de modo a facilitar a concretização dos objetivos.

Sempre que se justifique, as atividades serão avaliadas e revistas, através do envolvimento de todos os intervenientes, com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados, adequando-os às necessidades e expectativas dos utentes.

O objetivo da avaliação será medir a eficácia e eficiência do plano e o impacto deste no utente, de forma a podermos definir:

- O seu contributo na melhoria da qualidade de vida do utente;
- A adequabilidade dos objetivos propostos;
- Se alcançámos os objetivos iniciais;
- A satisfação, tanto dos utentes como dos seus familiares;
- Adequabilidade dos recursos utilizados;

## **V – CONCLUSÃO**

Com um novo espaço, novos clientes, uma equipa de trabalhadores reforçada e diversificada, novas estratégias e metodologias, procedimentos de qualidade e uma Direção empenhada e organizada a satisfação dos clientes do Centro Social Polivalente de Ega, será seguramente garantida.

O apoio a uma comunidade envelhecida e empobrecida, com as mais diversas carências não será esquecida, desenvolvendo-se todos os esforços possíveis, também para a satisfação das suas necessidades.



Por fim, sem esquecer o motor desta instituição, para os colaboradores, fica a promessa de uma instituição capaz das suas obrigações legais nas mais diversas áreas, principalmente das laborais, fomentando a satisfação de todos os que se empenharam na causa.

**Aprovado em**

Reunião de Direção no dia 18 de Novembro de 2019

A Direção  








\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Aprovado em**

Assembleia Geral realizada em 23 de Novembro de 2019

O Presidente da Mesa da Assembleia Geral

\_\_\_\_\_

