

Relatório de Atividades de 2016

Relatório e Conta de Gerência de 2016

18-03-2016

Centro Social Polivalente de Ega



Março de 2017



Índice

1. Introdução -----	3
2. Caracterização da Instituição -----	4
3. Enquadramento Estratégico -----	5
4. Objetivos delineados no Plano de Ação para 2016 -----	7
5. Atividades Realizadas -----	8
5.1 Qualidade -----	8
5.2 Novos equipamentos/projetos-----	10
5.3 Parcerias/ Protocolos -----	11
5.4 Respostas Sociais -----	13
5.5. Recursos -----	14
6. Respostas Sociais – Atividades de Animação -----	15
6.1 Monitorização, Avaliação e Revisão das Atividades Socioculturais -----	21
7. Conclusão -----	22



1. Introdução

O Presente documento constitui o Relatório de Atividades de 2016, do Centro Social Polivalente de Ega e tem como objetivo dar a conhecer à entidade de tutela ISS, I.P, Centro Distrital de Coimbra, sócios e utentes as atividades realizadas ao longo do ano 2016.

A elaboração deste Relatório feita pela Equipa Técnica, com a participação dos colaboradores e com a supervisão do Presidente da Direção, espelha os diagnósticos, as sinalizações e encaminhamentos, bem como as boas práticas e soluções, que se desenvolveram ao longo do ano de 2016, no combate às diversas problemáticas sentidas neste concelho.

Paralelamente foi elaborado pelo TOC, o respetivo Relatório financeiro.

Esta instituição tentou ser única no apoio aos mais desfavorecidos com o objetivo de melhorar a vida das pessoas nas mais diversas áreas, contando para tal com a dedicação e boas práticas da Direção, Técnicos e colaboradores.

Embora os idosos do concelho sejam a maior preocupação desta instituição a pobreza, o desemprego e o abandono foram alvo de grande preocupação da instituição ao longo do último ano, notando-se o aparecimento de uma novo grupo de carenciados (licenciados com situação estável, que se viram de um momento para o outro em situação de desemprego e endividamento), que a obrigou como já tem vindo a ser hábito a uma adaptação à nova realidade.

Como foi visível já em 2015 os objetivos previstos no Plano de Ação para 2016 foram na sua maioria alcançados, bem como a obtenção dos recursos necessários, reflexo de uma previsão, organização e gestão interna rigorosa. Assim, seguindo a estrutura do Plano de Ação para 2016 o Relatório apresenta 6 áreas de atividades conexas:

- Área da Qualidade; Área da Formação;
- Novos equipamentos/projetos;
- Parcerias e Protocolos
- Respostas Sociais – Funcionamento e Recursos
- Respostas Socias – Atividades de Animação



3. 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 infraestruturas 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



4 . Objetivos delineados no Plano de Ação para 2016:

Objetivo Geral

Qualificar as respostas sociais, assim como diversificar, rentabilizar e aumentar a cobertura do equipamento e suas respostas, de modo a combater a exclusão e promover a integração da população. Promover conceitos de participação, de gestão transparente e de sustentabilidade funcional da instituição.

Objetivos Específicos:

- + Continuar a cumprir com os requisitos mínimos exigíveis para a certificação das respostas sociais, segundo os normativos da Segurança Social.
- + Aumentar a qualidade dos serviços prestados pelo contínuo aperfeiçoamento, crescimento da entidade e satisfação do cliente.
- + Dar continuidade à construção da Estrutura Residencial para pessoas idosas.
- + Manter e fortalecer as respostas sociais existentes (Centro de Dia, S.A.D e Centro de Convívio).
- + Apoiar idosos, famílias e comunidade em todas as suas vertentes promovendo a melhoria da qualidade de vida.
- + Promover o desenvolvimento de outras atividades de apoio à comunidade através de candidaturas programas e projetos nacionais/concelhios;



5. Actividades Realizadas

5.1. Âmbito da Qualidade

Conforme tem vindo a ser prática desta instituição as ações foram programadas e realizadas tendo em conta a melhoria contínua dos seus serviços, bem-estar dos utentes e colaboradores bem como da sustentabilidade da instituição, que teve como apoio/ferramenta o Manual da Qualidade, legislação em vigor e auscultação de utentes e colaboradores.

Procurou-se acompanhar as necessidades dos utentes, não se registando qualquer reclamação.

Avaliação do Plano de Ação		
Objetivo: Aumentar a qualidade dos serviços prestados pelo contínuo aperfeiçoamento, crescimento da entidade e satisfação do cliente. - Continuar a cumprir com os requisitos mínimos exigíveis para a certificação das respostas sociais, segundo os normativos da Segurança Social.		
Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Ajustar continuamente todos os documentos e procedimentos elaborados e em execução, referenciados nos Manuais da Qualidade.	- Número de documentos e procedimentos alterados. - Número de impressos aplicados (adequados).	- Os Objectivos foram atingidos. Foram revistos e aplicados mais 2 impressos. -Foram elaboradas e aplicadas mais 3 instruções de trabalho.
Aplicar medidas de desempenho - em Centro de Dia e SAD, a utentes, familiares e colaboradores da instituição.	- Número de inquéritos aplicados - Índice de satisfação	- Foram aplicados inquéritos a todos os utentes de Centro de Dia - 89% dos inquiridos referem estar bastante satisfeitos com os serviços. - Não houve registo de reclamações.
Desenvolver 35 horas de formação no âmbito da geriatria, em parceria com a HJPN, a todos os colaboradores, respeitando os seus interesses.	- Número de colaboradores inscritos por ação de formação. - Número de ações realizadas. -Número de colaboradores a terminar com aproveitamento.	- Não foi realizada formação certificada, para todos os colaboradores como previsto, mas foi possível a frequência em horário laboral de formação para 3 dos colaboradores, que terminaram com aproveitamento. - Foi feita ainda formação em contexto de trabalho, pela Técnica de Serviço Social e Eng. HACCP.
<ul style="list-style-type: none"> - Foram respeitadas as orientações e protocolos existentes com a Segurança Social, - Foi respeitado o Manual de Funções bem como o Manual de procedimentos. - A formação certificada foi mais uma vez um problema dado a inexistência/possibilidade de se realizarem candidaturas deste âmbito, pelo que se manteve a prática da 2015 formação em contexto de trabalho, orientadas pela Técnica de Serviço Social. Em 2017 a instituição irá fazer candidatura ao "Cheque formação" para colmatar esta necessidade. 		

**Manteve e melhorou:**

- a) O Sistema de autocontrolo alimentar para higiene e segurança alimentar (HACCP).
- b) Contratação de serviços no âmbito da Saúde Higiene e Segurança no trabalho que pressupõe – avaliação médica, anual de todos os colaboradores, todos foram considerados aptos ao serviço, - avaliação de perigos e riscos e respetivo relatório.
- c) Melhoria das atividades de ocupação e atendimento personalizado dos clientes de *Centro de Dia e S.A.D*

Outras Ações realizadas

Ações	Atividades
Mantiveram-se e melhoraram-se as ações para promoção da sustentabilidade.	Gestão responsável dos serviços e procedimentos. Campanhas de Consignação do IRS Campanhas para a angariação de fundos para ERPI-organização de eventos Campanha de novos sócios – 12 admissões
Realizou-se uma maior divulgação da instituição	Maior divulgação das ações, através de folhetos, cartazes e jornais. Maior divulgação das ações a rede social – Facebook.
Criação de um site (para apresentação de contas e informação/divulgação vária)	Criação do site para cumprir com obrigações legais e divulgação da instituição e seus serviços.
Maior número de apoios de âmbito social. Melhoria dos serviços e funcionamento de C.D. e S.A.D.	- Maior dinamização da Loja Social; Apoio à população dependente ou com deficiência – cedência de Produtos de Apoio, Roupas e alimentos. - Reorganização de horários e equipas de trabalho de modo a melhorar a prestação de apoio domiciliário. - Contratação de mais 2 colaboradores

Após análise e avaliação foram definidas para 2017 as seguintes Ações de Melhoria

Ações de melhoria	Prazo	Responsável
Candidatura à Medida “Cheque Formação”	Março 2017	Direção Coordenação Técnica
Organizar Novo Plano de Formação, tendo em conta a nova Resposta Social	Setembro de 2017	Direção Coordenação Técnica
Maior divulgação da Instituição	Durante o ano de 2017	Direção Coordenação Técnica Colaboradores
Reavaliar os serviços prestados/ adaptação contínua, essencialmente no âmbito do S.A.D (aumento de ofertas e	Durante o ano de 2017	Direção Coordenação Técnica



extensão do horário).		
Manter e Melhorar as ações para promoção da sustentabilidade	Durante o ano de 2017	Direção Coordenação Técnica
Agilidade em todos os contactos e trabalho burocrático.	Durante o ano de 2017	Coordenador da formação

5.2. Novos equipamentos/projetos

A construção da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, foi prioritária no ano 2016, atingindo o seu auge não sou em financiamento como em volume de obra.

O apoio financeiro assumido pela Segurança Social e Câmara Municipal foi cumprido.

A instituição cumpriu com todas as obrigações legais, burocráticas e processuais, não se verificando qualquer irregularidade ou inconformidade..

Avaliação do Plano de Ação		
Objetivo: Promover ao longo do ano 2016 o desenvolvimento de outras atividades de apoio à comunidade através de candidaturas programas e projetos nacionais/concelhios;		
Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Dar continuidade à construção de uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.	- Execução do calendário previsto da obra - doc. da obra.	A obra decorreu como previsto, respeitando o cronograma.
Promover atividades e candidaturas a programas para financiamento de novos projetos.	- Entidades e empresas contactadas - Apoios Financeiros conseguidos.	Candidatura aprovada como entidade executora no âmbito do Projeto - CLDS 3G, iniciada só em 2016
Promover parcerias para financiamento do projeto ERPI	- Número de Parceiros e apoiantes.	Foram realizados alguns contactos - que se encontram em fase de análise.
Dinamizar as oficinas no âmbito do CLDS 3G	- Número de oficinas (tendo em conta as previstas). - Número de participantes por oficinas.	O número de oficinas previstas corresponde ao número concretizado - 4 oficinas. Participam
Dinamizar o Espaço Família e Comunidade no âmbito do CLDS 3G	- Número de famílias/beneficiários apoiados	17 - com promoção e proteção 7 - ação social
Oficinas intergeracionais no âmbito do CLDS 3G	- Número de famílias/beneficiários apoiados	69 - Senhoras participantes
Oficinas Psicopedagógicas (de apoio ao estudo) no âmbito do CLDS 3G	- Número de famílias/beneficiários apoiados	13 - Crianças e Jovens apoiados



Agora Nós Rumo ao Futuro (Campos de férias /atividades em períodos de interrupção letiva) no âmbito do CLDS 3G	- Número de famílias/beneficiários apoiados	23 - Crianças /Jovens abrangidos
Agora Nós Jovens Saudáveis no âmbito do CLDS 3G	- Número de famílias/beneficiários apoiados	17 – Jovens em Acompanhamento Psicoterapêutico
Geração Cidadania (Sessões sobre Igualdade de gênero) no âmbito do CLDS 3G	- Número de famílias/beneficiários apoiados	363- Crianças abrangidas, de estabelecimentos de educação pré-escolar e 1ºs e 2ºs anos do 1º ciclo do ensino básico
Manter a Loja Social	- Organização do próprio espaço - Número de clientes	Espaço organizado Foram promovidas campanhas junto das escolas locais. Foram apoiadas cerca de 10 famílias
Manter e Equipar o Parque Móvel	- Número de solicitações - Número de equipamento cedido. - Quantia de equipamento novo	- Todo o equipamento existente foi cedido : 6 camas articuladas, 4 cadeiras de rodas, 3 cadeiras de banho, um andarrilho, dois pares de canadianas.
Manter zona destinada ao armazenamento dos produtos do FEAC	- Organização do próprio espaço - Número de Famílias sinalizadas e apoiadas	Não houve atribuição de produtos FEAC , no concelho, mas manteve-se o espaço.
Candidatura a projetos e programas que promovam a inclusão e assegurem os serviços essenciais à população, bem como a sustentabilidade da Instituição.	- Número de candidaturas realizadas - Número de candidaturas com sucesso	Não foram realizadas candidaturas – aguarda-se a abertura de concurso - Portugal 20 20
Candidatura a projetos e programas que promovam a inclusão e assegurem os serviços essenciais à população, bem como a sustentabilidade da Instituição.	- Número de candidaturas realizadas - Número de candidaturas aprovadas	Foram apoiadas cerca de 30 famílias

Após análise e avaliação mantém-se as Ações de Melhoria já previstas para 2016

Ações de melhoria	Prazo	Responsável
Aumentar o número de candidaturas, se aplicável, a programas e projetos, que promovam a qualidade de vida dos idosos, familiares e comunidade.	Ano de 2017	Coordenação Técnica

5.3 Parcerias/Protocolos

As parcerias assumidas, com entidades e serviços, ao longo do ano 2016, tiveram por base essencialmente a luta contra a pobreza e exclusão social, nos mais diversos grupos etários, disponibilizando-se para tal fundamentalmente recursos humanos e financeiros.

A tabela abaixo, reporta-se ao número de beneficiários em acompanhamento em 2016:



Concretização dos seus objetivos mediante o plano para 2016

Parcerias	Acções	Destinatários	N.º utentes
Segurança Social			
NLI	Continuou a integrar o Núcleo Local de Inserção do Rendimento Social de Inserção e a Combater a Pobreza e Exclusão Social	Comunidade	10
FEAC	O programa não foi desenvolvido pela Segurança Social no ano de 2016.		
Atendimento à Comunidade	Manteve um calendário Semanal dirigido ao atendimento/apoio à Comunidade.	Comunidade	35 Famílias
CSI	Foi realizada campanha de sensibilização entre os utentes para a sua vantagem.	Idosos	65
Cantina Social	Procedeu ao fornecimento de refeições a pessoas e famílias economicamente desfavorecidas.	Comunidade	50
Comissão Local de Acção Social de Condeixa	Manteve e reforçou parcerias com entidades e serviços de âmbito social e outros, para uma melhor intervenção; Participou/Fomentou o trabalho em Rede; Promoveu a qualidade de vida da comunidade local; Identificou problemáticas locais.	Comunidade	
Comissão de Protecção de Crianças e Jovens	Colaborou/participou com a CPCJ do concelho, embora de uma forma menos participativa, tendo em conta o volume de formação e projectos a decorrer. Deu continuidade ao trabalho de acompanhamento a crianças e jovens em risco; Estimulou o diálogo e a complementaridade entre a família e a criança;	Crianças e jovens	5
Centro de Emprego	Manteve protocolos de parceria no âmbito dos Contratos Emprego – Inserção e Emprego Inserção +; Diligenciou e colaborou com o Centro de Emprego ou outras entidades e serviços de modo a capacitar e activar as pessoas que se encontravam excluídas do mercado de trabalho e assim contribuiu para a diminuição do desemprego e qualificação da população. Combateu o emprego precário e as baixas qualificações.	Comunidade	Integrados 4
Câmara Municipal de Condeixa – Equipa de Intervenção Direta	Manteve a parceria com a Câmara Municipal, no âmbito da Equipa de Intervenção Direta, disponibilizando a sua Técnica para integrar a equipa de intervenção na freguesia de Ega e Furadouro.	Comunidade	Foram apoiadas cerca de 12 famílias e foram realizados rastreios de saúde em 2 lugares das freguesias. Encaminhamento para Delegado de saúde foi 1 e um apoio à habitação.



Ainda no âmbito das parcerias foram encaminhados cerca de 5 beneficiários para a Mercearia Social da Câmara Municipal, 6 beneficiários foram apoiados a nível do PES e 50 foram apoiados pela Cantina Social do Centro Social de Ega.

Número de Reuniões Técnicas com os Parceiros

NLI	CPCJ	Nú. Ex. – Rede Social	Outras
8	12	2	7

Ações de Melhoria previstas para 2017

Ações de melhoria	Prazo	Responsável
Alargar o número de parcerias numa lógica de aumentar e melhorar a prestação de apoio à comunidade. Melhorar a intervenção e apoio da instituição com a cedência/apoio de mais técnicos.	Ano de 2017	Direção

5.4 Respostas Sociais

As parcerias com o Instituto da Segurança Social, I.P, Centro Distrital de Coimbra, mantém-se bem como os Acordos de Cooperação para o funcionamento de duas Respostas Sociais – Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário (a avaliação das atividades de animação inerentes a estes serviços serão apresentados no ponto 6 de uma forma mais exaustiva, como já tem vindo a ser prática), mantendo o número de clientes subscritos em Acordo – 35 clientes em S.A.D e 30 em C.D.

Manteve o horário do C.D. de segunda a sábado – 7h40-20h00 e S.A.D – 7h45-18h00 à exceção do Domingo – 7h45-16h45.

Todos os serviços prestados foram acompanhados ao longo do ano pela Técnica de Serviço Social/Diretora Técnica, responsável também pelo acompanhamento e organização processual dos utentes.

Foram ainda elaborados os respetivos mapas de trabalho e organização processual inerente aos colaboradores, afetos às respostas, bem como a sua supervisão.

Apresentação Geral das Respostas e Serviços Básicos

Serviços prestados por Resposta	
Refeições – almoço e jantar	Centro de Dia – 9 360 /Ano S.A.D – almoço 10 080/Ano; jantar 624/ano Total: 20 280/Ano
Almoço ao Domingo	Centro de Dia – 576/Ano S.A.D – 816 Total: 1392/Ano



Refeições – peq. almoço e lanche	Centro de Dia – 2880/Ano S.A.D – 576/Ano Total: 3456/Ano
Higiene Pessoal	Centro de Dia – 1720/Ano S.A.D – 2688/Ano Total: 4408/Ano
Higiene Habitacional	Centro de Dia – 99/Ano S.A.D – 1392 /Ano Total: 1488
Tratamento de Roupas	Centro de Dia – 384 (10 utente por semana) S.A.D – 192 (4 utentes por semana) Total:576
Acompanhamento a consultas médicas	Centro de Dia – 138/Ano S.A.D – 18/Ano Total: 156
Transporte	Centro de Dia – 936/Ano
Animação (Média de participantes)	Centro de Dia – 18 por atividade anuais S.A.D – 6 por atividade anuais
Visitas de Enfermagem	Centro de Dia – 24/Ano

Resumo de atividades técnicas no âmbito das Respostas Sociais	
Admissão de Clientes	Total: 15 clientes
Elaboração/ Manuseamento de processos	Total: 130
Visitas Domiciliárias	Total: 105
Encaminhamento para outros serviços - ERPI	Total: 7
Encaminhamento para serviço de INEM	Total: 4
Apoio - Falecimento de Clientes	Total: 3
Reuniões com colaboradores	Total: 48
Reuniões Técnicas	Total: 12
Avaliação e Envio dos Mapas de frequência	Total: 24
Elaboração e apresentação do Plano de Ação	Total: 1
Elaboração e apresentação do Rela. Atividades:	Total: 1
Reuniões de Direção	Total: 24

5.5. Recursos Utilizados

Para o desenvolvimento das atividades foram utilizados recursos humanos, logísticos, móveis e económicos.

Recursos Humanos

Recursos humanos previstos	Recursos humanos utilizados
1 Técnica de Serviço Social/Diretora Técnica	1 Técnica de Serviço Social/Diretora Técnica
1 Encarregada de Serviços Gerais/Administrativa	1 Encarregada de Serviços Gerais/Administrativa



2 Cozinheiras	2 Cozinheiras
6 Ajudantes de Ação Direta	6 Ajudantes de Ação Direta
2 Auxiliares de Serviços Gerais	2 Auxiliares de Serviços Gerais
Não estava previsto	1 Auxiliar de Serviços Gerais
6 CEI+ (Ajudantes Familiares,)	3 CEI+ (Ajudantes Familiares,) e 1 CEI
1 Técnico de Animação	1 Técnico de Animação – em funções no CLDS 3G
1 Psicólogo – CLDS 3G	1 Psicólogo – em funções no CLDS 3G
1 Técnico de Serviço Social	1 Técnico de Serviço Social em funções no CLDS 3

Recursos móveis

Recursos móveis previstos	Recursos móveis utilizados
2 Carrinhas de 9 lugares	2 Carrinhas de 9 lugares
1 Carrinha de 9 lugares adaptada para transporte de cadeira de rodas	1 Carrinha de 9 lugares adaptada para transporte de cadeira de rodas
1 Carrinha de 5 lugares	1 Carrinha de 5 lugares
2 Carrinhas de 2 lugares, adaptadas para transporte de alimentos.	2 Carrinhas de 2 lugares, adaptadas para transporte de alimentos.

Foram cedidas esporadicamente, como já tem vindo a ser prática, carrinhas à associação OS UGAS – para a prática esporádica de desporto.

No desenrolar das atividades foi ainda utilizado o edifício sede, com todas as suas salas inclusive o salão polivalente bem como todo o equipamento já existente.

6. Respostas Sociais – Atividades de Animação

A instituição mantém com o Instituto da Segurança Social, Acordos de Cooperação para o funcionamento de duas Respostas Sociais – Centro de Dia (30 utentes) e Serviço de Apoio Domiciliário (35 utentes).

As atividades foram organizadas, como tem vindo a ser prática, tendo em conta o Plano Individual do cliente, bem como as seguintes problemáticas/necessidades sentidas:

- Baixo apoio familiar
- Elevado grau de dependência
- Desinteresse pelas atividades do quotidiano
- Solidão,
- Ausência de motivação para desenvolver qualquer atividade de tempos livres;
- Sentimentos de inutilidade;



Centro de Dia

Parâmetros de Avaliação	Ao encontro da realidade	Não foram ao encontro da realidade	Parcialmente
Estratégias Metodológicas	x		
Objectivos	x		
Interesse demonstrado	x		
Os objectivos foram atingidos tendo em conta o número diferente de participantes por actividade.			

Os objetivos foram atingidos, pelo que se concluiu que os objectivos estavam bem definidos bem como a Estratégias para a sua concretização.

Atividades Anuais

Calendarização das atividades previstas/realizadas para Centro de Dia

Atividades/Crono.	Atividades previstas e realizadas	Frequência N.º de Utentes
Atividade 1 (Janeiro 2016) "Janeiras do meu tempo"	Levaram os idosos pela aldeia a cantar as janeiras para os habitantes locais.	18
Atividade 2 (Fevereiro 2016) "Saber Amar" (dia dos namorados)	Criaram uma pequena prenda simbólica que cada utente vai oferecer a outro.	22
Atividade 3 (Fevereiro 2016) "Cortejo de carnaval"	Produziram uma máscara personalizada de carnaval.	20
Atividade 4 (Fevereiro 2016) "Baile de carnaval"	Realizaram um baile de carnaval com os idosos em que usarão a máscara feita anteriormente	16
Atividade 5 (Março 2016) "Dia da mulher" + "Dia do pai"	No dia da mulher os homens da instituição ofereceram uma flor às senhoras. No dia do pai as senhoras ofereceram aos homens da instituição uma pequena lembrança também.	35
Atividade 7 (Abril 2016) "A Luta Contra os Diabetes e a Hipertensão."	Convidamos um enfermeiro para falar sobre o tema da alimentação e higiene associados à saúde.	21
Atividade 8 (Abril 2016) "A páscoa"	Construíram lembranças alusivas à páscoa	18
Atividade 9 (Maio 2016) "Visita ao santuário de Fátima"	Levaram os idosos a visitar o santuário de Fátima, permitindo que estes assistam a missa. Refletir sobre a visita.	12



Atividade 10 (Maio 2016) “Lanche- convívio o Dia Internacional da família”	Convidaram os familiares dos utentes para lancharem com os nossos idosos na instituição.	Utentes -21 Familiares- 3
Atividade 11 (Junho 2016) “Quando tinha crianças”	Os idosos deslocaram-se ao infantário, que fica ao lado da instituição para contarem uma história aos meninos.	15
Atividade 12 (Junho 2016) “Comemoração dos santos populares”	Prepararam com os idosos enfeites para decorar a instituição durante os santos populares.	18
Atividade 13 (Julho 2016) “Passeio ao Concelho de Soure”	Passearam e lancharam com os utentes no parque Municipal de Soure.	16
Atividade 14 (Julho 2016) “Dia dos avós”	Proporcionaram o convívio entre idosos e partilharam poemas.	16
Atividade 15 (Setembro 2016) “Passeio a Vieira de Leiria”	Conheçam o país para além do seu concelho.	12
Atividade 16 (outubro 2016) “Festa do dia do idoso”	Festejaram o dia dos idosos convidando os meninos do infantário para lanchar na instituição e trazerem uma pequena prenda elaborada por eles.	18
Atividade 17 (Novembro 2016) “Magusto de S. Martinho”	Nesta altura do ano há a festa de S.Martinho na freguesia, o que possibilitou a ida dos idosos à feira e depois um lanche diferente com castanhas e Água-pé.	18
Atividade 18 (Dezembro 2016) “Festa de natal (troca de prendas)”	Fizemos um almoço comemorativo do natal, em que os familiares dos utentes são convidados a participar. No fim do almoço – festa e cada utente recebeu uma prendinha.	22
Atividade 19 (Anual) “Intercâmbio com outras instituições”	Convidámos outra instituição para virem conviver/jogos tradicionais e lancharem connosco.	30
Atividade 20 (Anual) “Espaço informação”	Leitura de textos informativos, jornais, revistas ou visionamento de telejornal...	13
Atividades 21 (Anual) “Espaço cinema”	Exibição dos filmes típicos portugueses que relacionados com as vivências dos idosos.	17

Como tem vindo a ser hábito e embora o Plano de Atividades seja elaborado com a participação dos clientes, algumas atividades tiveram menos participantes do que



outras, dependendo dos seus interesses individuais e agravamento da situação de dependência.

O trabalho de sensibilização e necessidade de se manterem ativos, foi bastante trabalhado no decorrer do ano. Foram mantidos os grupos de caminhada e desenvolvidas mais atividades com a participação dos utentes do sexo masculino, que se dedicavam essencialmente a jogar cartas ou a ler.

Como já tem vindo a ser hábito, o plano de atividades foi sendo ajustado consoante as dificuldades que foram surgindo e foi dada elevada importância ao diálogo, troca de ideias/opiniões, sempre com a noção de que só ouvindo, os clientes se podem identificar e alterar o que está menos bem, podendo assim prestar serviços de melhor qualidade.

Continua a sentir-se um baixo envolvimento dos familiares dos utentes nas atividades referidas.

Participaram nestas atividades, mais precisamente em festas e passeios, como previsto, clientes do S.AD.

Atividades semanais em Centro de Dia

Atividades	Previstas	Realizadas	Nº de participantes
Jogos de mesa/sala	Damas, dominó, cartas, jogo do burro	Damas, dominó, cartas, jogo do burro, jogo da memória e malha	19
Espaço informação (Espaço leitura)	Ler jornal, artigos, histórias	Ler jornal, artigos, histórias	7
Atividades de humor positivo	Jogos específicos que promovam a interação e socialização	Jogos específicos que promovam a interação e socialização	25
Caminhada	Caminhar pelo jardim público envolvente à instituição	Caminhar pelo jardim público envolvente à instituição	20
Trabalhos manuais	Recortar, colar, pintar, dobrar	Recortar, colar, pintar, dobrar	14
Aula de ginástica	Uma aula semanal para exercitar músculos, articulações Espaço a mente	Uma aula semanal à terça-feira para exercitar músculos, articulações Espaço a mente	25
Atividades de rotina da instituição	Criar regras e hábitos, manter ou criar novos costumes	Criar regras e hábitos, manter ou criar novos costumes	14
Orações (culto)	Espaço de meditação/oração	Espaço diário de oração com a ajuda de uma voluntária	28



Outras Atividades Comemorativas Realizadas

- Aniversário dos idosos, Aniversário da Instituição, Dia da Mãe, Dia de Pai, Santos Populares, Dia 25 de Abril, entre outros.
- Iniciativas e eventos promovidos pela Câmara Municipal de Condeixa ou por outros serviços e entidades locais.

Sub-Planos

O Plano de Atividades como tem vindo a ser prática da instituição, foi reformulado/ajustado semanalmente às necessidades e dificuldades, de âmbito físico ou mental, apresentadas pelos idosos.

Outras Actividades/Serviços prestados diariamente

Transporte; Refeições; Higiene Pessoal/Cuidados de imagem; Acompanhamento e apoio na área da saúde; Higiene Habitacional; Tratamento de Roupas entre outros.

Avaliação e revisão das atividades socioculturais

Como tem vindo a ser prática na instituição, todas as atividades realizadas foram submetidas a avaliação contínua de preferência participativa, de modo a que os intervenientes fossem atores participantes no processo.

Sempre que necessário, avaliaram-se e registaram-se as ações, de modo a mais tarde melhorar a qualidade dos serviços e adequá-los às necessidades e expectativas sentidas pelos clientes.

Para uma avaliação adequada, definiram-se indicadores de monitorização e avaliação tais como: Pareceres técnicos, registo de atividades, ficha de assiduidade, entrevista, questionários de satisfação tanto para o cliente como para seus familiares.

Após análise e avaliação foram definidas as seguintes Ações de Melhoria já aplicadas no ano anterior

Ações de melhoria	Prazo previsto	Responsáveis
Sensibilização dos clientes para a importância das atividades de Animação	De Janeiro a Dezembro de 2017	Todos os colaboradores da instituição
Promover com o apoio do Sr. Padre da freguesia, uma Missa mensal na instituição	De Janeiro a Dezembro de 2017	Direção Diretora Técnica
Promover encontros	De Janeiro a Dezembro de 2017	Técnica de Serviço Social



interinstitucionais para partilha de saberes e desenvolvimento de possíveis atividades.		Animadora
Criar mais momentos de partilha e troca de ideias com os familiares dos clientes	De Janeiro a Dezembro de 2017	Técnica de Serviço Social Animadora
Incentivar, motivando os clientes de SAD aderirem às atividades de animação	De Janeiro a Dezembro de 2017	Técnica de Serviço Social Animadora
Manter uma colaboradora a tempo inteiro para as atividades de Animação.	De Janeiro a Dezembro de 2017	Direção

Serviço de Apoio Domiciliário

Apresentam-se neste ponto unicamente as atividades semanais, uma vez que as atividades anuais anteriormente apresentadas incluem os clientes de S.AD.

Os objetivos foram atingidos, pelo que se concluiu que os objetivos estavam bem definidos bem como a Estratégias para a sua concretização.

Parâmetros de Avaliação	Ao encontro da realidade	Não foram ao encontro da realidade	Parcialmente
Estratégias Metodológicas	x		
Objetivos	x		

Quanto às atividades de animação, continuou a sentir-se uma baixa participação dos utentes, contrariando o trabalho exaustivo de sensibilização, realizado pelas colaboradoras e Técnica, para que os entendam como uma mais-valia para a sua autonomia física e psicológica.

Atividades semanais em S.A.D

Atividades	Previstas	Realizadas	Nº de participantes
Espaço leitura	Informar através da leitura	Leitura de notícias e lendas do concelho	35
Diálogo e apoio	Perceber as necessidades individuais Apoiar e auxiliar os clientes	Apoiar e auxiliar sempre que possível	35
Aquisição Bens e Serviços	Realizar compras de 1.º necessidade (alimentos, saúde)	Realizar compras de 1.ª necessidade (alimentos, saúde)	24



Apoio no âmbito da saúde	Administrar e orientar na toma de medicação	Administrar e orientar na toma de medicação	6
--------------------------	---	---	---

Outras Actividades Comemorativas Concretizadas

- Aniversário dos idosos, Aniversário da Instituição, Dia da Mãe, Dia de Pai, Santos Populares, Dia 25 de Abril, entre outros
- Iniciativas e eventos promovidos pela Câmara Municipal de Condeixa ou por outros serviços e entidades locais.

Sub-Planos

- O Plano de Actividades como previsto foi reformulado/ajustado diariamente às necessidades e dificuldades, de âmbito físico ou mental, apresentadas pelos idosos, em algumas situações foram definidos recursos adicionais.

Outras Actividades/Serviços prestados diariamente

- Refeições
- Higiene Pessoal/Cuidados de imagem
- Acompanhamento e apoio na área da saúde
- Higiene Habitacional
- Tratamento de Roupas
- Outros

(apresentados no ponto 5.3)

6.1. Monitorização, Avaliação e Revisão das Actividades Socioculturais

O Plano de Actividades Socioculturais como já referido o ano passado, foi monitorizado mensalmente, através dos registos efectuados pelos clientes e/ou colaboradores nos instrumentos criados para o efeito. As actividades foram alvo de avaliação contínua e participativa, a fim de obter a apreciação de todos os intervenientes nas acções de modo a facilitar a concretização dos objetivos.

As acções previstas foram todas concretizadas pelo que o balanço é positivo.

As acções foram avaliadas e revistas sempre que necessário, através do envolvimento de todos os intervenientes (colaboradores directos e indirectos,



família/utente, outros), com vista a melhorar a qualidade dos serviços e adequá-los às necessidades e expectativas dos clientes.

Para a persecução da avaliação foram definidos indicadores de monitorização e avaliação, tais como instrumentos específicos: entrevistas, questionários de satisfação clientes e familiares, pareceres técnicos, registos de actividades e a ficha de registo de assiduidade.

Após análise e avaliação foram definidas as seguintes Ações de Melhoria já em prática no ano anterior

Ações de melhoria	Prazo	Responsável
Alargar as atividades a um maior número de beneficiários (SAD)	Janeiro a Dezembro de 2017	Técnica de Serviço Social Animadora
Aumentar o número de reuniões/contactos com familiares dos clientes.	Janeiro a Dezembro de 2017	Toda a equipa de trabalhadores
Aumentar os contactos/visitas a outras instituições.	Janeiro a Dezembro de 2017	Técnica de Serviço Social Animadora
Sensibilização dos clientes para a necessidade das atividades de animação.	Janeiro a Dezembro de 2017	Toda a equipa de trabalhadores

7. Conclusão

Embora o ano de 2016 tenha sido um ano de grande investimento não só financeiro como humano, o apoio aos utentes e famílias carenciadas nunca foi descurado.

A equipa de trabalho manteve-se coesa e dedicada mesmo com o aumento de exigências e de trabalho não só pelo número de serviços bem como pelas exigências processuais/registos.

A evolução da obra da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas embora tenha obrigado a uma ainda mais apertada gestão da instituição, tem sido um incentivo para todos os colaboradores, utentes e famílias, aguardando-se com ansiedade a mudança para a nova sede. Nesta perspetiva no ano de 2016 verificou-se uma procura elevada para a Nova Resposta Social, julgando-se que todas as vagas serão ocupadas no primeiro mês de funcionamento.

Como tem vindo a ser prática em anos transatos a comunidade contou e continuará a contar com o esforço de toda a equipa de trabalho e da Direção na manutenção da segurança, bem-estar e felicidade tanto dos clientes, colaboradores como da comunidade em geral.



A instituição continua a acreditar que juntos combaterão as diversas problemáticas existentes, sejam elas de ordem financeira, alimentar, habitacional de saúde ou outra mantendo um espírito sincero de solidariedade.

A Direção aproveita para manter o apelo a todas as famílias, colaboradores, sócios, parceiros e simpatizantes, para ajudarem na melhoria das nossas ações e promover a solidariedade para com os que mais precisam.

A Técnica de Serviço Social

Anabela Costa

A Direção

António Augusto Pereira Rebelo

António Maria Oliveira Rodrigues

João Rebelo Loureiro

Fernando Gonçalves

Angela Fronteira Carreira

Aprovado

Em

Assembleia Geral realizada em 18 de Março de 2017

O Presidente da Mesa da Assembleia Geral

José Luis Reson