

Relatório de Atividades de 2019

Relatório e Conta de Gerência de 2019

16-03-2020

Centro Social Polivalente de Ega



Março de 2020

Índice

1.Introdução -----	3
2.Caraterização da Instituição -----	4
3.Enquadramento Estratégico -----	5
4.Objetivos delineados no Plano de Ação para 2019 -----	7
5. Atividades Realizadas -----	8
5.1 Recursos Humanos -----	8
5.2 Organização de Processos -----	9
5.3 Sócios e Comunidade -----	10
5.4.Funcionalidades e recursos materiais-----	12
5.5 Utentes - Respostas Sociais -----	13
5.5.1. Respostas Sociais Serviços de Enfermagem -----	16
5.5.2 Respostas Sociais Atividades de Animação-----	17
6.Conclusão -----	22

1. Introdução

O compromisso assumido com os utentes, sócios e a comunidade foi por fim alcançado, a E.R.P.I. foi finalmente inaugurada, o tão esperado Acordo de Cooperação assinado e a prestação de serviços iniciada em 15 de Julho de 2019. Com a E.R.P.I surgiram novas responsabilidades, exigiram-se aos colaboradores novos deveres bem como um maior respeito e profissionalismo na execução da sua profissão. A qualidade dos serviços e a satisfação dos utentes foram os motores de toda a atuação.

O Plano de Ação elaborado para 2019 já previa o início da nova resposta social bem como as alterações que com ela teriam que surgir, que foram espelhadas neste Relatório de Atividades. O que o Plano não previu e este Relatório não consegue mostrar foi o cansaço, a frustração as noites mal dormidas bem como a desilusão sentida por todos aqueles que se preocupavam, com aqueles que de nós dependiam. A luta foi dura mas a união e a dedicação de todos em prol de um mesmo objetivo, deixou para trás a desilusão e deu lugar à satisfação e à alegria, alegria essa que se sente entre os utentes desta instituição bem como entre os seus colaboradores.

Posto isto, este Relatório de Atividades considerado essencial para o desenvolvimento e contínua qualificação da instituição e dos seus serviços, é o resultado não só da avaliação exaustiva do Plano de Ação de 2019, apresentando todas as atividades concretizadas ao longo do ano, como pretende também dar cumprimento a uma obrigação legal, dando a conhecer à entidade de tutela ISS, I.P, Centro Distrital de Coimbra, sócios e utentes as atividades realizadas.

As atividades foram na sua maioria concretizadas, prevendo-se um futuro promissório para a instituição.

Para concluir, este documento segue a estrutura apresentado no Plano de Ação para 2019 apresentando 5 áreas: Recursos Humanos, Organização de Processo, Sócios e Comunidade (incluindo parcerias), Funcionalidade e Recursos Materiais, Utes/Respostas Socias.

Paralelamente é elaborado pelo Contabilista Certificado, o respetivo Relatório Financeiro, que será juntamente com este documento apresentado para aprovação em Assembleia Geral, no dia 21 de março do corrente ano.

2. Caracterização da Instituição

Caracterização

Enquadramento jurídico	IPSS: Associação de Solidariedade Social
Caracterização Física	<p><u>Edifício Próprio – Sede</u></p> <p><u>Estrutura:</u> 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</p> <p><u>Exterior:</u> Logradouro, jardim e estacionamento</p> <p><u>Edifício Apoio à sede</u> Loja Social – onde decorreram as atividades do CLDS 3G (oficina ocupacional, Gabinete de atendimento à comunidade); - Gabinete com Produtos de Apoio (Ajudas Técnicas); Gabinete com vestuário, calçado, roupas de cama, para famílias em situação de carência; armazém de Alimentos – POAPMC.</p>
Recursos Financeiros	Quotização dos Sócios; Participação 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.
Acordos de Cooperação (Centro Distrital de Coimbra)	Centro de Dia – 30 clientes Serviço de Apoio Domiciliário – 35 E.R.P.I - 48
Serviços Prestados	Refeições; Higiene e Cuidados de Imagem; Tratamento de Roupas; Transporte; Animação; Acompanhamento na área da saúde; Acompanhamento ao Exterior; outros serviços solicitados, bem como de higiene de espaços individuais (quartos) ou institucionais, bem como habitacional dependendo da resposta social. No âmbito da E.R.P.I. ainda é facultado o serviço de alojamento.
Outros Acordos (Centro Distrital de Coimbra)	Cantina Social – 13 beneficiários
Horário de Funcionamento	Segunda a Domingo – 24 H/dia
Colaboração	Segurança Social Câmara Municipal de Condeixa Centro de Emprego de Coimbra Outros
Representante legal	Presidente da Direcção – Dr. Manuel Branco
Área de Intervenção	Freguesia de Ega Freguesias/lugares limítrofes Concelhos de Condeixa-a-Nova e Soure

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. Objetivo delineado no Plano de Ação para 2019

Objetivo Estratégico

Promover, durante o ano de 2019, a continuidade da qualidade das Respostas Sociais já existentes, diversificando e rentabilizando os seus serviços.

Aumentar a cobertura das respostas e seus serviços, com o início de funcionamento da E.R.P.I.

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.

5. Actividades Realizadas

5.1. Âmbito dos Recursos Humanos		
<p>Objetivo: Assegurar a produtividade e qualidade do funcionamento das equipas. Formar nova (s) equipa (s) de trabalho destinadas à E.R.P.I Melhorar a satisfação dos colaboradores</p>		
Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Cumprir o Plano de Formação para 2019	Formações Realizadas	Objetivo parcialmente concretizado - por motivos burocráticos não foi possível realizar formação para todos os colaboradores .
Elaborar Plano de Formação para 2020 (aplicação de questionário aos colaboradores)	Documento produzido	Concretizado – o documento foi produzido e afixado.
Contratação de mais 25 colaboradores para ERPI (contratação gradual em proporção ao número de utentes a serem admitidos)	N.º de colaboradores contratados	Atividade concretizada – as contratações foram realizadas
Desenvolver 35 Horas de Formação no âmbito da Geriatria para os novos colaboradores	- Número de colaboradores inscritos por ação de formação. - Número de ações realizadas. - Número de colaboradores a terminar com aproveitamento.	Parcialmente concretizado – a formação foi realizada em contexto de trabalho mas não certificada. Seis colaboradores novos frequentaram 25 H de formação.
Definir e reajustar funções, tarefas e equipas, para os colaboradores, tendo em conta o desenvolvimento da nova resposta social.	- Documentação produzida e aprovada	Concretizado - Foram definidos e realizados alguns reajustes nas funções e tarefas dos Técnicos e essencialmente dos colaboradores de SAD, bem como afetos ao refeitório.
Realizar a avaliação de satisfação dos colaboradores	- Resultado da avaliação de satisfação -N.º de melhorias propostas -% de melhorias implementadas relativamente às melhorias apresentadas.	Concretizado – em média as colaboradoras estão satisfeitas com a instituição.
Realizar a Festa de Natal Dirigentes/colaboradores	- A própria festa	Concretizado – Foi organizado um jantar de Natal na nova sede, com a colaboração de todos os colaboradores e dirigentes.
Reuniões de trabalho - Sensibilizar e formar as equipas para a nova realidade (reuniões semanais quinzenais)	- Registo de Reuniões	Concretizado – Ao longo do 2.º semestre foram realizadas reuniões quinzenais.

5.2. Organização de Processos

Objetivo: Implementar em todas as respostas sociais os requisitos de nível C e B dos referenciais da qualidade do ISS, promovendo a eficácia e sistematização de procedimentos. Melhorar a informação e comunicação Interna e Externa.

Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Ajustar continuamente todos os documentos e procedimentos elaborados e em execução, referenciados nos Manuais da Qualidade, de nível B – Centro de Dia e S.A.D	- Número de documentos e procedimentos alterados e aprovados. - Número de impressos aplicados (adequados).	Concretizado – A instituição reviu e elaborou os documentos referenciados nos Manuais da Qualidade
Criar documentos, impressos referenciados nos Manuais da Qualidade para a nova resposta Social – E.R.P.I	- Documentação produzida e aprovada	Concretizado – Foram elaboradas Fichas de Inscrição, Ficha de Admissão, Programa de Acolhimento, Avaliação de Necessidades e Potencialidades Contratos, Regulamentos Interno
Criar e implementar procedimentos em E.R.P.I, referenciados nos Manuais da Qualidade – nível C	- Documentação produzida e aprovada	Concretizado – Os procedimentos foram elaborados(higiene pessoal, alimentação por sonda, higienização de espaços...)
Reajustar o plano de comunicação interno e externo tendo em conta a nova Resposta Social.	- Documentação produzida e aprovada	Concretizado parcialmente – Os procedimentos embora em prática e de conhecimento geral, não estão produzidos em nenhum documento oficial.
Reestruturar o Manual de Acolhimento para Clientes	-Documentação produzida e aprovada	Concretizado – Foi reestruturado
Reestruturar o Manual de Acolhimento para colaboradores	-Documentação produzida e aprovada	Concretizado – Foi reestruturado
Reestruturar o Manual de Funções e Tarefas	-Documentação produzida e aprovada	Concretizado
Avaliação de satisfação dos clientes e colaboradores	- Resultado da avaliação de satisfação -N.º de melhorias propostas -% de melhorias implementadas relativamente às melhorias apresentadas.	Não foi concretizado – Será realizado no 1.º trimestre de 2020.
Dar continuidade à criação de novos procedimentos, tendo em conta o novo Regulamento de Proteção de Dados	-Procedimentos e documentos elaborados.	Concretizado – Novos procedimentos informáticos (distribuição de senhas de acesso aos computadores, ...)
Assegurar a elaboração e apresentação do Relatório de Atividades	-Procedimentos e documentos elaborados.	Concretizado
Assegurar a elaboração e apresentação do Plano de Ação para 2020	- Procedimentos e Documentos elaborados e apresentado	Concretizado
Realização e Tratamento de Registos de Ocorrências	- Relação entre o número de documentos produzidos e tratados .	Concretizados – todos os registos foram tratados.

5.3. Sócios e Comunidade

Objetivo: Desenvolver e/ou participar em atividades de apoio e desenvolvimento da comunidade promovendo a empregabilidade e 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.

Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Realizar cerimónia de inauguração da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	- Realização da Festa - N.º de participantes	Concretizado
Comemorar o aniversário da Instituição	- Realização da Festa - N.º de Participantes	Concretizado - A festa de aniversário da instituição foi dirigida essencialmente aos utentes, contanto com a colaboração de voluntários como previsto
Realizar ações de sensibilização aos sócios e comunidade alertando para a importância da sua participação na vida da Instituição.	-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	Foi parcialmente concretizado - Embora o número de participantes nas Assembleias tenham aumentado, continua acém do desejado. - Foram inscritos mais 7 sócios.
Promover atividades e candidaturas a programas para financiamento de novos projetos.	- Entidades e empresas contactadas - Apoios Financeiros conseguidos.	Concretizado – 3 candidaturas (PO A PMC, CLDS 4G, Empreendedorismo e Inovação Social - Programa de Parcerias para o Impacto
Dinamizar as atividades da Oficina Ocupacional em Ega	- Número de oficinas (tendo em conta as previstas). - Número de participantes por oficinas.	Concretizado- a oficina mantém-se com cerca de 10 participantes.
Dinamizar a Loja Social	- Organização do próprio espaço - Número de clientes encaminhados e apoiados	Não concretizado – o envolvimento e tempo despendido com a abertura da E.R.P.I. refletiu-se nas restantes atividades.
Manter e equipar o Banco de Produtos de Apoio	- Número de solicitações correspondidas - Quantidade de equipamento novo	Parcialmente concretizado – os produtos mantêm-se mas não foram feitas novas aquisições.
Manter colaboração e zona destinada ao armazenamento/distribuição dos produtos alimentares do PO APMC	- Organização do próprio espaço - Número de Famílias sinalizadas e apoiadas	Concretizado
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	Concretizado - 1 candidatura

5.3.1 Parcerias/Protocolos

A Comunidade tem sido apoiada não só com as atividades e projetos próprios, como pelas parcerias que tem vindo a manter tais como o apoio no âmbito do PES e

Equipa de Intervenção Direta (parceria com a Câmara Municipal) e o apoio de âmbito alimentar com a Cantina Social e POAMPC (parceria com a Segurança Social) no âmbito da Comunidade mantém a parceria com Segurança Social no apoio ao Rendimento Social de Inserção com o acompanhamento de beneficiários.

A tabela abaixo, reporta-se ao número de beneficiários em acompanhamento em 2019:

Concretização dos seus objetivos mediante o plano para 2019

Parcerias	Ações	Destinatários	N.º utentes
Segurança Social			Mês de referência Dezembro 2019
Respostas Sociais (c/comparticipação)	Manteve Acordos: -30 utentes em C.D. - 35 em S.AD. Iniciou Acordos – 48 utentes em E.R.P.I.	Idosos Comunidade	E.R.P.I. – 49 Centro de Dia –22 S.AD. -25
NLI	Continuou a integrar o Núcleo Local de Inserção do Rendimento Social de Inserção e a Combater a Pobreza e Exclusão Social. Manteve um calendário Semanal dirigido ao atendimento/apoio à Comunidade.		9 Famílias
PO APMC - FEAC	Apoio de âmbito alimentar (cabaz)	Comunidade	32 Beneficiários
Cantinas Sociais	Procedeu ao fornecimento de refeições a pessoas e famílias economicamente desfavorecidas.	Comunidade	13 Beneficiários
Câmara Municipal de Condeixa-a-Nova			
Comissão de Proteção de Crianças e Jovens	Deixou de participar na CPCJ – Cumprimentos legais		0
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 e mantém a sua colaboração com o programa PES, bem como no atendimento à comunidade.	Comunidade	A equipa de intervenção direta Continuum em acompanhamento 5 famílias e mantém-se as atividades de ordem física na freguesia (ginástica)
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	1 Beneficiário

Escola Fernando Namora	Não foi proposto qualquer Estágio		
Escola Superior de Educação	- Manter protocolos de cooperação no âmbito dos estágios curriculares, nas áreas de Animação e Gerontologia	Jovens	Foram subscritos 3 protocolos, um dos quais ainda se mantém - estágio final de curso
Centro de Saúde de Condeixa	- Protocolo de Cooperação no âmbito do apoio aos utentes da Resposta Social E.R.P.I.	Utentes/idosos	Não existe um protocolo formal, mas sim informal.
Outros projetos	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	

Número de Reuniões Técnicas com os Parceiros

NLI	CPCJ	Rede Social/Núcleo executivo	Outras
6	3	3	10

5.4. Funcionalidade e recursos materiais

Objetivo: Melhorar a eficácia e controlo do serviço de compras e respetivo stocks
 Manutenção de equipamentos e instalações
 Promover sustentabilidade económico-financeira da instituição
 Promover a sustentabilidade ambiental da instituição

Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Reeducar os colaboradores na utilização de energia elétrica, água, gás e gasóleo.	- Redução do valor das faturas	Parcialmente concretizado – Redução de despesa gradual para final do ano..
Controlar os gastos com consumíveis como material de escritório.	- Diminuir gradualmente a despesa por ex. com papel e tinteiros	Não Concretizado –As despesas aumentaram com a abertura da E.R.P.I.
Rever e ajustar Ementas às necessidades dos novos utentes	- Ementa	Concretizado – As ementas são revistas anualmente.
Candidatura a projetos ou entidades que promovam o desenvolvimento do serviço de fisioterapia	- Diligências efetuadas para atingir o objetivo.	Concretizado – Foi feita candidatura – (aprovada já em 2020)
Candidaturas ao Quadro Comunitário Portugal 2020	- N.º de Candidaturas efetuadas - N.º de candidaturas aprovadas	Foi concretizado – Aguarda-se despacho
Melhorar o Plano de Manutenção para equipamentos e viaturas.	- Documento elaborado e aprovado	Não Concretizado – Adequação informal, mas não redigido em documento
Promover reuniões com fornecedores e fazer estudos de mercado contínuos para obter melhor relação qualidade/preço.	- Estudo constante de mercado - Redução de despesas diárias, essencialmente com produtos alimentares	Concretizado – Passou a haver um estudo de mercado regular.
Elaborar o Procedimento para o serviço de compras – aquisição –	- Documento elaborado e aprovado	Concretizado parcialmente - não concluído, tendo em conta o período

armazenamento e controlo de stocks.		reduzido de funcionamento da E.R.P.I. - 5 meses
Efetuar controlo de Stoks em programa próprio adquirido ainda em 2017.	- Organização de stocks	Não concretizado - tendo em conta o curto período de funcionamento da E.R.P.I. - 5 meses
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	- N.º de Contratos elaborados	Concretizado - Foram reavaliados os contratos inerentes aos serviços de informática, de controlo de pragas ...e subscritos novos para manutenção de levadores, lixos hospitalares.
Atualização regular do site da instituição, para divulgação das suas atividades /serviços e prestação de contas.	-Site produzido e aprovado	Concretizado – O site mantém-se ao serviço da instituição.
Dar continuidade ao Sistema de autocontrolo alimentar para higiene e segurança alimentar (HACCP).	- Certificado	Concretizado - Manteve-se o Certificado no âmbito do HACCP.
Promover a divulgação da Instituição através do site e Facebook	- Publicações realizadas	Concretizado – Foram realizadas publicações de atividades anuais.

5.5 Utentes - Respostas Sociais/Serviços

Objetivo: Desenvolver nova Resposta Social – E.R.P.I.
 Manter e fortalecer as respostas sociais existentes (Centro de Dia e S.A.D)
 Aumentar a satisfação dos clientes

Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Melhorar e diversificar os serviços e horários de S.A.D. – estender até às 19H00 e aumentar o número de serviços de H.P ao domingo.	-Número de serviços novos concretizados relativamente aos pedidos realizados - Número de registos de não conformidade. -N.º de reclamações	Parcialmente Concretizado - Não foi possível estender o horário de SA.D.
Avaliar através de questionário, a satisfação dos clientes de C.D. e S.A.D	Resultado da avaliação de satisfação dos clientes. - Número de reclamações	Concretizado - O resultado de avaliação é positiva. Não foram apresentadas reclamações escritas.
Promover reuniões com os familiares dos utentes	- Número de familiares presentes	Parcialmente concretizado -Optou-se por reunir e sensibilizar os familiares de forma individual para não ferir sensibilidades.
Reestruturar e Informatizar os Planos Individuais dos Utentes das 3 respostas sociais	- Número de Planos Individuais efetuados	Concretizado – Foram revistos todos os Planos Individuais, de CD e SAD, e informatizados. Foram elaborados novos para os utentes da E.R.P.I.
Rever contratos com os utentes, tendo em conta a reformulação dos serviços de Centro de Dia e S.A.D.	- Número de contratos elaborados	Concretizado – No primeiro trimestre de 2019 foram revistos todos os contratos existentes com os utentes. No 2.º semestre foram subscritos 48 contratos com os utentes de E.R.P.I
Reestruturar o Regulamento Interno das respostas sociais de C.D. e S.A.D - Entrega do documento	- Número de Regulamentos Internos entregue.	Concretizado – Foram entregues juntamente com a subscrição dos novos contratos.

Implementar requisitos e processos de nível B dos referenciais da qualidade do ISS em C.D e S.A.D	- Documentos produzidos e aprovados	Não concretizado – Elevado volume de trabalho com o início de atividade de E.R.P.I.
Criar documentos e procedimentos referenciados nos Manuais da Qualidade para a nova resposta Social – E.R.P.I, referente aos clientes, ex: Manual de Acolhimento	- Documentos produzidos e aprovados	Concretizado – O documento foi reformulado.
Iniciar processos de seleção e admissão de clientes em E.R.P.I	- Número de admissões concretizadas relativamente às inscrições realizadas. - Número de beneficiários a Frequentar.	Concretizado – Foram selecionados e admitidos 38 utentes. . Foram ocupadas 10 Vagas Cativas
Estruturar e elaborar plano de atividades (atividades diárias) para E.R.P.I com a colaboração dos clientes.	N.º de atividades planeadas e concretizadas	Concretizado
Definir e implementar requisitos e processos do nível C dos referenciais da qualidade do ISS, na E.R.P.I.	Documentos produzidos e aprovados	Concretizado – Foram elaborados todos os impressos previstos nos referenciais da Segurança Social.

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

Foram subscritos Acordos de Cooperação para 48 utentes em E.R.P.I.

Continua a aguardar-se o pagamento por parte da Segurança Social do último Auto de Medição - PIDDAC.

Ainda no âmbito das Respostas Sociais a instituição manteve as parcerias com o Instituto da Segurança Social, I.P, Centro Distrital de Coimbra, 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.

Todos os serviços prestados foram acompanhados ao longo do ano pela Equipa Técnica da Instituição - Serviço Social/Diretora Técnica, Psicóloga, Enfermeira, Animadora e com o apoio da Encarregada Geral.

Apresentação Geral das Respostas e Serviços Básicos

Serviços prestados por Resposta	
Refeições – almoço e jantar	Centro de Dia – 16 224 /Ano S.A.D – almoço 9275/Ano; jantar 742/ano E.R.P.I.-8925 Total: 35 166/Ano
Refeições – peq. almoço e lanche	Centro de Dia – 16 224/Ano S.A.D –1484/Ano E.R.P.I - 8925 Total:26 633 /Ano
Higiene Pessoal	Centro de Dia – 636/Ano S.A.D – 3180/Ano E.R.P.I. -16218 Total: 20 034/Ano
Higiene Habitacional	Centro de Dia – 106/Ano S.A.D - 901/Ano Total: 1007/Ano
Tratamento de Roupas	Centro de Dia – 106 /Ano S.A.D – 318/Ano E.R.P.I. - 5406 Total:5830
Acompanhamento a consultas médicas	Centro de Dia – 10/Ano S.A.D – 5/Ano E.R.P.I.- 30 Ano Total: 45
Transporte	Centro de Dia – 1920 viagens
Animação (Média de participantes)	Centro de Dia – 12 por atividade anuais S.A.D – 8 por atividade anuais E.R.P.I – 10
Cuidados de Enfermagem	C.D. – 24 apoio na medicação E.R.P.I – 48 apoio na medicação 4 pensos diários 2 /dia outros

Resumo de atividades técnicas no âmbito das Respostas Sociais	
Admissão de Clientes	Total: 51 ERPI 12 C.D. 11 SAD
Elaboração/ Manuseamento de processos	Total: 100
Visitas Domiciliárias	Total: 40
Encaminhamento para outros serviços – ERPI/S.C.C	Total: 4
Encaminhamento para serviço de INEM	Total: 17
Apoio - Falecimento de Clientes	Total: 8
Reuniões com colaboradores	Total: 12
Reuniões Técnicas	Total: 12
Envio dos Mapas de frequência Respostas Sociais	Total: 36
Elaboração e envio de Mapas de Frequência Cantina Social	Total:12
Elaboração e entrega de produtos alimentares PO APMC	Total:12
Elaboração e apresentação do Plano de Ação	Total: 1

Elaboração e apresentação do Rela. Atividades:	Total: 1
Reuniões de Direção	Total: 24

Recursos Utilizados

Como tem vindo a ser usual, para o desenvolvimento das atividades foram utilizados recursos humanos, logísticos, móveis e económicos (já descritos anteriormente).

No desenrolar das atividades foi ainda utilizado o edifício de apoio à sede onde funcionou a Loja Social, onde se mantêm os Produtos de Apoio para a Comunidade, onde se desenvolvem as Oficinas Ocupacionais e se distribuem os produtos alimentares do PO APMC .

5.5.1 Utentes – Serviço de Enfermagem		
Objetivo: Promover e manter o bem-estar físico e psicológico dos utentes Aumentar a satisfação dos clientes		
Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Preparação de caixas de medicação, assegurar o seu acondicionamento e garantir a correta administração da medicação e cumprimento das prescrições.	- Número de registos de não conformidade. -N.º de reclamações	Concretizado – Não há registo de não conformidades
Controlar o stok de medicamentos e outro equipamento de saúde bem como os seus prazos de validade.	- N.º produtos não utilizáveis	Concretizado - O resultado de avaliação é positiva.
Controlar as dietas alimentares	Resultado da avaliação de satisfação dos clientes. - Número de reclamações	Concretizado – Não houve reclamações
Promover cuidados de saúde, sejam estes no âmbito dos 1.º socorros ou continuados.	- Relatório de saúde	Concretizado – Foram realizados os cuidados necessários.
Prevenir e monitorizar os riscos de úlceras de pressão bem como de quedas.	- Registos de situações ao longo do ano (deverá ser descendente).	Concretizado – No primeiro mês de funcionamento foram registados 4 utentes com úlceras de pressão, no final do ano não existiam utentes com úlceras de pressão.
Promover a autonomia dos utentes	- N.º de dependentes identificados no início de funcionamento e após 6 meses de atuação.	Concretizado – nota-se evolução e progressão nos utentes (semi-dependentes)
Prevenir e acompanhar possíveis situações de infeção e contágio.	- N.º de contágios conhecidos e registados	Concretizado – Não se sentiram situações de infeção/contágio.
Colaborar no processo de acolhimento dos utentes, bem como da elaboração dos seus PDI'S	- Processo individual dos utentes	Concretizado

Prestar Formação aos colaboradores	- N.º de Não conformidades - N.º de reclamações	Concretizado – Os enfermeiros promoveram e realizaram formação em contexto de trabalho. Não há reclamações
------------------------------------	--	--

5.5.2. Respostas Sociais – Atividades de Animação

Como já podemos constatar a instituição manteve com o Instituto da Segurança Social, Acordos de Cooperação para o funcionamento de duas Respostas Sociais – Centro de Dia (30 utentes), Serviço de Apoio Domiciliário (35 utentes) e E.R.P.I. (48 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/incapacidade de 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;
- Problemas de Foro Neurológico e Psiquiátrico

Mantém-se o agravamento e aumento das doenças de foro psiquiátrico e neurológico. As demências continuam a criar diversos problemas principalmente no funcionamento do Centro de Dia e E.R.P.I. obrigando a repensar e adequar os serviços constantemente.

Outra problemática prende-se com o aumento de utentes dependentes, com necessidade de um apoio mais individualizado, tal como ajuda para a toma das refeições, higiene pessoal, cuidados de imagem, vestir, levantar e para as deslocações em geral.

E.R.P.I. - Centro de Dia - S.A.D

Atividades Anuais

Calendarização das atividades previstas/realizadas para E.R.P.I./Centro de Dia/SAD

Atividades/Crono.	Atividades previstas e realizadas	Frequência N.º de Utentes
Atividade 1 (janeiro 2019) “Dia de Reis	Criação de coroas do dia de Reis. Desfile dos reis com suas coroas.	26
Atividade 2 (janeiro 2019) “Vamos cantar as janeiras)	Cantiga das janeiras aos habitantes da aldeia de Ega.	10
Atividade 3 (Fevereiro 2019) “Os nossos corações”	Fortalecer laços de amizade entre utentes. Trabalhos sobre várias formas de demonstrar carinho.	35
Atividade 4 (Março 2019) “Vamos pôr uma máscara?”	Produzir uma máscara personalizada de carnaval. Realizar um cortejo de carnaval.	30 16
Atividade 5 (Março 2019) “Dia da mulher”	Os utentes homens declamam poemas e frases dedicadas A importância do papel da mulher na família.	2 10
Atividade 6 (Março 2019) “O meu pai)	Convívio entre filhos e pais com um lanche piquenique.	6
Atividade 7 (Março 2019) Dia da poesia	Leitura de excertos de poesia de escritores portugueses.	10
Atividade 8 (Abril 2019) Dia dos monumentos e sítios	Visita ao PO.RO.S museu romano.	8
Atividade 9 (Março 2019) “Chegou a Páscoa”	Visualizar filme “O filho de Deus”. Caça ao ovo na instituição.	25
Atividade 10 (Abril 2019) Dia da liberdade	Refletir e debater sobre o antes e depois de 25 de Abril de 1974.	30
Atividade 11 (Maio 2019) Dia da Mãe”	Convívio entre filhos e mães com um lanche piquenique.	7

Atividade 12 (Maio 2019) “Queres ir a Fátima comigo?”	Passeio convívio entre utentes, permitindo assistir à missa na capelinha. Reflexão sobre a visita realizada.	12
Atividade 13 (Maio 2019) “A minha família”	Tarde de convívio entre utentes e familiares. Lanche partilhado.	Utentes 25 Familiares – 5
Atividade 14 (Maio 2019) 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 de espiga.	30
Atividade 15 (Junho 2019) “Dia da criança”	Convívio entre utentes e crianças da pré escola local. Lanche convívio	14
Atividade 16 (Junho 2019) “Festa da instituição”	Comemoração do aniversário da instituição com almoço convívio. Tarde de convívio entre utentes.	36
Atividade 17 (Junho 2019) “Comemoração dos santos populares”	Criação de arcos alusivos aos santos populares e balões de São João.	30
Atividade 18 (Julho 2019) “Dia dos avós”	Convidar as crianças locais para partilharem momentos com os utentes – jogos, poemas ...	34
Atividade 19 (Setembro 2019) “Da Ega até ao mar”	Passeio na praia. Realizar almoço no parque de merendas.	16
Atividade 20 (Outubro 2019) “Festa do dia do idoso”	Festejar o dia do idoso com lanche convívio.	58
Atividade 21 (Outubro 2019) “Hoje somos padeiros”	Confeção de pão, por parte dos utentes, para o lanche dos mesmos.	10
Atividade 22 (Novembro 2019) Dia de todos os santos	Missa em honra dos que já partiram.	58
Atividade 23 (Novembro 2019) “Magusto de S. Martinho”	Nesta altura do ano há a festa de S.Martinho na freguesia, o que possibilita a ida dos idosos á feira e depois um lanche diferente onde há castanhas.	58
Atividade 24 (Dezembro 2019) “Dia do chá”	A hora do chá onde haverá degustação de diversos sabores de chá.	58
Atividade 25 (Dezembro 2019)	Fazer um almoço comemorativo do natal, em que os familiares dos utentes são convidados a participar. No fim do almoço festa convívio e	68

“Festa de natal (troca de prendas)”	entrega de prendas.	
Atividade 26 (Anual) “Espaço informação”	Leitura de textos informativos, jornais, revistas ou visionamento de telejornal...	20
Atividades 27 (Anual) “Onde estão as pipocas? - Espaço cinema”	Exibição dos filmes “O pátio das cantigas” e “O leão da estrela” entre outros filmes relacionados com as memórias dos utentes.	15

Manteve-se a promoção dos grupos de caminhada.

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.

Os utentes de S.A.D continuam a mostrar maior interesse em atividades festivas e passeios.

Manteve-se a possibilidade aos utentes de S.A.D. passarem dois dias por semana na sede da instituição para participarem nas atividades Físicas – ginástica e religiosas - Eucaristia.

Atividades semanais em Centro de Dia e E.R.P.I.

Atividades	Previstas	Realizadas	Nº de participantes
Jogos de sala	Damas, dominó, cartas, jogo do burro	Damas, dominó, cartas, jogo do burro, jogo da memória e malha	9/S
Espaço leitura	Ler jornal, artigos, histórias	Ler jornal, artigos, histórias	80/S
Atividades de humor positivo	Jogos específicos que promovam a interação e socialização	Jogos específicos que promovam a interação e socialização	24/S
Caminhadas	Caminhar pelo jardim público envolvente à instituição	Caminhar pelo jardim público envolvente à instituição	15/S
Trabalhos manuais (Terça-feira)	Recortar, colar, pintar, dobrar	Recortar, colar, pintar, dobrar	24/S
Aulas de ginástica	Uma aula semanal para exercitar músculos, articulações, com música associada	Uma aula semanal à sexta-feira para exercitar músculos, articulações, com música associada.	50/S
Atividades de rotina da instituição	Criar regras e hábitos, manter ou criar novos costumes	Criar regras e hábitos, manter ou criar novos costumes	6/S
Celebração de Eucaristia	Espaço de meditação/oração	Espaço diário de oração	65/S

Atividades semanais em S.A.D

Atividades	Previstas	Realizadas	Nº de participantes
Ginástica	Uma aula semanal para exercitar músculos, articulações, com música associada	Uma aula semanal à sexta-feira para exercitar músculos, articulações, com música associada.	2
Espaço informação/ leitura	Leitura de notícias e informações	Leitura de notícias e informações	12
Rastreios semanais à Glicémia e Tensão Arterial	Uma aula semanal para exercitar músculos, articulações, com música associada	Uma aula semanal à sexta-feira para exercitar músculos, articulações, com música associada.	6

Outras Atividades/Serviços prestados diariamente C.D. e S.A.D

- Refeições
- Transporte
- Higiene Pessoal/Cuidados de imagem
- Acompanhamento e apoio na área da saúde
- Higiene Habitacional
- Tratamento de Roupas
- Apoio na aquisição de géneros
- Outros
(apresentados anteriormente)

Outras Atividades Comemorativas Realizadas

- Aniversário dos idosos, Aniversário da Instituição, 25 de Abril
- 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.

6. Conclusão

O ano de 2019 foi um ano de mudança. A espera interminável acabou, finalmente a E.R.P.I. abriu as suas portas e rapidamente foi ocupada.

O compromisso assumido foi concretizado, os Acordos de Cooperação foram aprovados e em Julho receberam-se os primeiros utentes.

O esforço da direção foi inquestionável bem como o apoio dedicado da Câmara Municipal de Condeixa e a perseverante colaboração do ISS- Centro Distrital de Coimbra. Todos juntos marcaram a diferença na vida de muitas famílias.

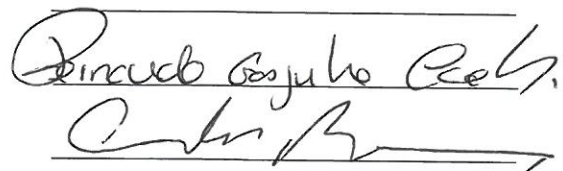
A equipa de trabalho foi aumentada, alguns trabalhadores requalificados as mudanças internas foram muitas, mas ainda assim foi firme na prossecução e concretização dos objetivos da instituição, terminando o ano com uma avaliação positiva das suas ações e atividades. A instituição conseguiu não só manter todos os seus serviços e projetos com a qualidade pretendida, como dinamizar outros projetos de apoio à comunidade.

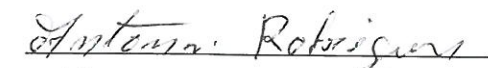
A instituição cumpriu com todas as obrigações legais, burocráticas e processuais, não se verificando qualquer irregularidade ou inconformidade.

Regista-se que o processo financeiro do PIDDAC, se encontra ainda em fase de encerramento, aguardando-se o pagamento por parte da Segurança Social do último Auto de Medição.

A Diretora Técnica

A Direção





Aprovado
Em

Assembleia Geral realizada em _____ de
_____ de 2020

O Presidente da Mesa da Assembleia Geral
