

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE OLIVEIRA DE AZEMÉIS



PLANO DE ATIVIDADES 2018

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBRAS E OUTRAS INICIATIVAS	3
3. RESPOSTAS SOCIAIS PARA IDOSOS	5
3.1 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS (ERPI) E CENTRO DE DIA	5
3.2 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.....	7
3.2.1 Objetivos desta Resposta Social em 2018	7
3.2.2 Atividades a Desenvolver no Ano de 2018.....	8
3.3 RESIDENCIAL CÉSAR DE PINHO	10
3.3.1 Objetivos desta Resposta Social em 2018.....	10
3.3.2 Atividades a desenvolver no Ano de 2018	10
3.4 ANIMAÇÃO (SETOR DOS SENIORES: ERPI/ CD, RESIDENCIAL E SAD).....	12
3.4.1 Objetivos a atingir em 2018	12
3.4.2 Atividades a desenvolver em 2018.....	12
3.4.3 Atividades Regulares.....	13
4. RESPOSTAS SOCIAIS PARA A INFÂNCIA: CRECHE E PRÉ-ESCOLAR.....	14
4.1 CRECHE	14
4.2 PRÉ-ESCOLAR	14
4.3 PROJETO EDUCATIVO	15
4.4 PROJETO CURRICULAR	15
4.5 PLANO ANUAL DE ATIVIDADES (POR MESES).....	16
4.6 OUTRAS ATIVIDADES.....	17
5. CENTRO DE FORMAÇÃO	18
5.1 CONTEXTO E NECESSIDADES TERRITORIAIS	18
5.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	18
5.3 FORMAÇÃO FINANCIADA	18
5.4 CEDÊNCIA DE SALAS	19
5.5 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DO CENTRO	19
5.5.1 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE ACORDO COM A NORMA INTERNACIONAL (NP EN ISO 9001:2015)	19
5.5.2 Processo de Certificação da DGERT	19
6. EQUIPA DE INTERVENÇÃO DIRETA “SOLTAR AMARRAS”	20
6.1 INTRODUÇÃO	20
6.2 ATIVIDADES A DESENVOLVER	20
6.3 PLANO DE AÇÃO	21
7. CENTRO COMUNITÁRIO “SER FAMÍLIA”	23
7.1 INTRODUÇÃO.....	23
7.2 ATIVIDADES A DESENVOLVER	23
7.3 CRONOGRAMA.....	28
8. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	31
9. OUTROS PROJETOS	31

9.1 PROGRAMA DE EMERGÊNCIA ALIMENTAR (PEA) – CANTINA SOCIAL	31
9.2 “GERIR PARA A IGUALDADE”	31
9.3 “PONTO FINAL”- COMBATE À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	32
9.4 ACOLHIMENTO DE EMERGÊNCIA “PORTO SEGURO”	33
9.5 VOLUNTARIADO	33
10. CULTO	34
11. COMUNICAÇÃO E IMAGEM	34
11.1 BOLETIM	34
11.2 PÁGINA DA INTERNET	34
11.3 FACEBOOK	34
11.4 COMUNICAÇÃO SOCIAL	35
11.5 ARQUIVO FOTOGRÁFICO/VÍDEO	35
12. RELAÇÕES COM OUTRAS INSTITUIÇÕES	35
13. CONCLUSÃO	36

1. INTRODUÇÃO

Como já, e nesta circunstância, temos referido nos anos anteriores, se, dada a condição humana, nunca foi fácil fazer previsões acertadas, mais difícil se torna fazê-lo em épocas de grande incerteza, como são os tempos de crise, a todos os níveis, que hoje vivemos. Na verdade, de um dia para o outro, as premissas em que assentam os nossos raciocínios e as bases em que se fundam as nossas expectativas podem alterar-se radicalmente, fazendo cair por terra as mais bem fundadas previsões.

Essa circunstância, porém, não nos dispensa de planejar o futuro e, de, dentro do que é humanamente possível, programar a nossa ação. E se não temos de o fazer a nível individual, já que cada um pode, por si e à sua conta, andar despreocupadamente ao sabor das circunstâncias, é indispensável fazê-lo a nível coletivo e organizacional. Por isso é que também a nossa Instituição se vê, todos os anos, confrontada com a necessidade, imposta pela lei e pelos próprios Estatutos, de planejar o seu futuro a curto prazo, apresentando, no final de cada ano, o Plano de Atividades e o Orçamento para o ano seguinte.

Cumprindo tal desiderato relativamente a 2018, a Mesa Administrativa apresenta tais documentos à consideração dos Irmãos, esperando que as circunstâncias, quer no que respeita às fontes de financiamento quer no que toca às despesas, se mantenham ao longo do ano dentro de parâmetros minimamente estáveis e que não tornem obsoletos e irrealistas tais documentos ao fim de alguns meses. De facto, a instabilidade e a incerteza, em todos os campos, mas sobretudo na área económico-financeira, continuarão na ordem do dia em 2018 e certamente nos anos seguintes, provavelmente transformando num bom resultado a simples manutenção da situação ao nível dos anos anteriores.

Ainda assim, e pese embora estas previsões pessimistas no que concerne à ambiência exterior - com eventuais graves reflexos na Instituição ao nível do aumento de custos, sobretudo com pessoal, e da diminuição dos donativos e até das contribuições dos utentes - devemos encarar o futuro com determinação e coragem, sempre na perspectiva de que as dificuldades existem para serem ultrapassadas – o que não se conseguirá sem trabalho, rigor e dedicação, que é o que nós, Mesa Administrativa, podemos prometer para o próximo ano.

2. OBRAS E OUTRAS INICIATIVAS

Depois de o ano de 2015 ter sido totalmente dominado, no campo das realizações materiais, pelas obras de requalificação das instalações do edifício-sede da nossa Santa Casa, de o de 2016 ter sido dedicado ao aprimoramento e apetrechamento das novas estruturas e espaços criados e à sua rentabilização em ordem a proporcionar maior comodidade aos utentes e melhores condições aos serviços, e o de 2017 à continuação daquele aprimoramento, em 2018 continuaremos na mesma senda de melhorar instalações e espaços, quer interiores quer exteriores.

No que se refere ao exterior, esperamos que, ao contrário do que aconteceu este ano, as condições climáticas nos permitam proceder à completa arborização das zonas envolventes dos edifícios com plantas autóctones, visto já termos retirado todos os eucaliptos e plantas infestantes.

Ainda no exterior, é intenção da Mesa Administrativa concretizar o projeto, já delineado, de abrir um pequeno arruamento que, dando acesso ao parque de estacionamento pelo lado sul, permita aos veículos automóveis saírem do espaço do recreio do Infantário sem terem de utilizar a via (descendente e estreita) por onde entram no mesmo recreio, isto é, que permita que circulem sem obstaculizarem, por ex., a entrada de uma ambulância ou qualquer outra viatura dos bombeiros.

No que diz respeito aos espaços interiores, é nosso firme propósito apetrechar uma Sala de Estimulação Cognitiva para os idosos com demência ou em processo de perda de faculdades mentais e uma Sala Snoezelen que permita que as crianças do Infantário e os idosos da ERPI e Residencial com dificuldades ou limitações sensoriais possam usufruir de estimulação sensorial. Para isso teremos também de dotar a Instituição em termos de pessoal especializado, prevendo-se obter a colaboração de um(a) gerontólogo(a) com experiência nessas áreas.

Continuando a política seguida nos anos anteriores, vamos prosseguir em 2018 com a substituição ou reparação em profundidade de mais alguns equipamentos da cozinha, estando na 1ª linha a substituição de um fogão e dos motores de mais algumas câmaras frigoríficas e a sua (deles, motores) colocação no exterior das instalações.

Dado que, por dificuldades de ordem técnica, não foi ainda possível, em 2017 substituir a maior parte do sistema informático em uso na Instituição, vamos fazê-lo em 2018, dado haver equipamentos obsoletos e que oferecem poucas ou nenhuma condições de segurança.

Ainda no que concerne a aquisições, prevemos comprar uma carrinha para substituir uma outra do Serviço de Apoio Domiciliário do ano de 2005 e com 154391 Kms.

Noutro âmbito, vamos em 2018 proceder a algumas obras de conservação do jazigo do benemérito Sr. Joaquim José César de Pinho, obras que são prementes, visto que as paredes apresentam algumas fissuras, porventura resultantes de terem sido mexidas as terras que suportam a parede poente da construção.

Nessas obras prevemos um gasto de 5.000,00 € e nas restantes obras e aquisições cerca de 25.500,00 €, verbas relativamente exíguas, mas que esperamos rentabilizar, pelo menos as respeitantes a obras, com o recurso aos trabalhadores da Instituição e a outros a contratar no âmbito das medidas de apoio ao emprego do IEFP, como temos feito no passado.

Quanto ao antigo Lar César de Pinho, hoje Centro de Formação, continuaremos a esperar poder apresentar uma candidatura aos fundos do “Portugal 2020” ou ao Fundo Rainha D. Leonor (da SCMLisboa) para transformá-lo em Centro Comunitário e permitir o alargamento da oferta de algumas das nossas respostas sociais, designadamente da E.I.D. “Soltar Amarras” e do C.C. “Ser Família”, além da prestação de outros serviços à comunidade.

3. RESPOSTAS SOCIAIS PARA IDOSOS

3.1 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS (ERPI) E CENTRO DE DIA

A Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), com lugar para 80 idosos, e o Centro de Dia, com lugar para 40, constituem dois pilares fundamentais das nossas respostas sociais e da nossa missão como Instituição Social que procura estar atenta às necessidades da população. Em 2018, queremos que continuem a prestar um bom serviço aos seus idosos e suas famílias, como também a todos aqueles que precisam dos nossos serviços e à comunidade oliveirense em geral, dando continuidade à obra já realizada e consolidada ao longo de anos.

Pretendemos, por outro lado, continuar a implementar medidas sustentadas que permitam oferecer um serviço de qualidade, marcando a nossa posição através de um trabalho profissional, com equipamentos e instalações modelares que garantam o conforto e bem-estar de todos os utentes e dos seus familiares e também dos próprios colaboradores.

Estas respostas sociais, ERPI e Centro de Dia, encontram-se organizadas numa perspetiva de apoio individualizado e humanizado, dirigida à satisfação das necessidades das pessoas idosas e implementação de atividades de acompanhamento social, contribuindo para o normal desenvolvimento do processo de envelhecimento. É através de um vasto leque de serviços, tais como alojamento (no caso da ERPI), alimentação, higiene pessoal, cuidados de imagem e conforto, tratamento de roupa, apoio psicossocial, cuidados de saúde, animação/ocupação e lazer, que estas respostas sociais procuram atingir o máximo de qualidade e excelência no apoio direto aos seus utentes.

No ano de 2018, na Estrutura Residencial para Idosos e no Centro de Dia, procuraremos:

- Proporcionar serviços permanentes e adequados à satisfação das necessidades dos nossos clientes idosos;
- Contribuir para um adequado e saudável processo de envelhecimento, evitando, tanto quanto possível, a degradação da qualidade de vida dos utentes;
- Elaborar e desenvolver um plano individual de intervenção com o intuito de desenvolver um projeto de vida para o idoso;
- Prestar um bom acompanhamento psico-social, que contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afetivo do idoso;
- Estimular e otimizar as funções cognitivas dos utentes, procurando ir ao encontro das suas necessidades e expetativas;
- Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de fortalecer a relação interfamiliar e preservar os laços familiares;
- Escutar as famílias e fomentar nelas o espírito de confiança na Instituição, promovendo a realização de questionários à sua satisfação;

- Disponibilizar tempo e espaço aos familiares, com vista a fomentar momentos de lazer e companhia quer aos utentes quer às famílias;
- Desenvolver um conjunto de atividades ocupacionais que contribuam para um bom relacionamento interpessoal nestas respostas sociais que, aliás, partilham as mesmas instalações;
- Privilegiar a relação entre os idosos da ERPI e do Centro de Dia, contando, para isso, com a animação nas atividades de socialização;
- Promover a socialização, sempre que possível, entre idosos, colaboradores e direção;
- Promover atividades intergeracionais, designadamente com crianças do nosso Infantário;
- Investir nas dimensões físicas, biológica, intelectual, espiritual, emocional, cultural e social de cada utente, de forma a potenciá-las;
- Estimular a autonomia de cada indivíduo, sobretudo nas atividades da vida diária;
- Reforçar a autoestima de cada idoso, realizando atividades que permitam esse reforço;
- Acompanhar individualmente cada utente, planeando atividades e realizando diagnósticos sociais para uma melhor compreensão e eficaz intervenção junto do utente;
- Atender ao bem-estar emocional e social dos idosos que se encontram totalmente incapacitados e acamados, fomentando a interação entre idosos válidos e aqueles;
- Proporcionar um envelhecimento ativo, saudável e integrado aos idosos;
- Promover a participação dos dirigentes e técnicos em algumas atividades da vida diária dos idosos, como, por exemplo, o almoço e / ou jantar dos idosos no refeitório da Instituição;
- Promover e continuar a disponibilizar adequada formação profissional aos/às técnicos/as e restantes colaboradores/as da Instituição, de modo a melhorar a sua prestação em benefício dos idosos.

Desta forma, em termos de atividades, propomo-nos, em 2018, dar continuidade ao trabalho que temos vindo a desenvolver e promover iniciativas novas, procurando:

- **Avaliar cuidadosamente os candidatos para admissão em ERPI e Centro de Dia** para que haja uma integração bem sucedida e orientada, por forma a facilitar a integração dos novos utentes. Para tal, e após um contato direto com os familiares dos candidatos, avaliar-se-ão alguns parâmetros – cognição, comportamento, avaliação funcional – usando, para esse fim, entre outras, a Escala de Barthel. Esta informação será criteriosamente tida em conta no momento da tomada de decisão da sua admissão e, por outro lado, possibilitará a preparação do acolhimento do idoso com base nas suas potencialidades e/ou fragilidades. É, também, nossa intenção atualizar procedimentos, para que este processo seja célere, objetivo e eficaz.
- **Acompanhar os utentes individualmente**, tendo em conta o contexto no qual se desenrolam as suas atividades de vida diária, tentando, neste sentido, contar, sempre que possível, com os contributos dos vários técnicos da Instituição, em articulação com a direção técnica da ERPI, numa intervenção multidisciplinar.

- **Apetrechar as salas de estimulação cognitiva e de snoezelen**, justificadas pelo crescente aumento das demências e dos défices sensoriais um dos principais problemas de saúde pública, não só pela sua dimensão, mas, sobretudo, pela forma como afetam o doente e aqueles que o rodeiam. Devido às alterações das funções cognitivas e aos problemas motores que a demência causa, a pessoa tem mais dificuldade em realizar atividades que envolvam atenção, memória e equilíbrio. Por isso, deve continuar a estimular-se o seu envolvimento nas atividades de vida diária, de forma a manter as suas capacidades pelo maior tempo possível. Para tal, e como forma de promover o envelhecimento saudável, pretende-se através desta nova resposta desenvolver ações de promoção da saúde (terapias não farmacológicas), de forma a reduzir e/ou prevenir os declínios funcionais associados ao envelhecimento.
- **Adquirir e pôr em funcionamento um novo programa informático** que permita monitorizar em tempo real a atividade operacional destas respostas sociais, por forma a conseguir, entre outras funcionalidades, um melhor controle dos serviços prestados, tendo em conta a evolução do estado de dependência dos idosos, e ainda uma melhor organização dos recursos humanos afetos à prestação dos serviços.
- **Alargar o tempo de permanência da equipa de enfermagem.**
- **Dar maior atenção ao acompanhamento psicológico dos utentes** no sentido de facilitar a sua integração (gerindo expectativas e necessidades) e fazer a sua avaliação psicológica, por forma a identificar a existência de perturbações e o comprometimento das funções cognitivas. Esta avaliação é fundamental e imprescindível, na medida em que os seus resultados permitirão traçar um plano mais adequado às necessidades de cada utente.

Esperamos, assim, que o ano de 2018 seja um ano de eficaz promoção e de consolidação do respeito e da qualidade da vida dos nossos utentes seniores da ERPI e do Centro de Dia.

3.2 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O **Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.)** é uma resposta social que presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência, velhice ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária e/ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

3.2.1 Objetivos desta Resposta Social em 2018

O S.A.D. propõe-se em 2018:

- ❖ Continuar a contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos seus clientes e suas famílias;
- ❖ Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem - estar;

- ❖ Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia;
- ❖ Colaborar e/ou assegurar o acesso dos seus clientes à prestação de cuidados primários de saúde;
- ❖ Contribuir para evitar ou retardar a institucionalização;
- ❖ Fomentar condições que permitam preservar e incentivar as relações inter-familiares;
- ❖ Apoiar os indivíduos e famílias na satisfação das necessidades e atividades da vida diária.

3.2.2 Atividades a Desenvolver no Ano de 2018

O S.A.D. compromete-se a assegurar diariamente aos utentes a prestação de cuidados devidamente planeados, de forma a, todos os dias, promover a satisfação das suas necessidades básicas e o seu bem-estar.

As atividades a desenvolver serão, pois, as seguintes:

- ❖ **Prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio**, de acordo com a legislação aplicável e as orientações do Instituto da Segurança Social, nomeadamente:
 - Confeção, transporte e distribuição de refeições;
 - Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
 - Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - Apoio psicossocial;
 - Confeção de alimentos no domicílio;
 - Transporte;
 - Cuidados de imagem;
 - Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - Realização de atividades ocupacionais.

- ❖ **Acompanhamentos/apoio do cliente e/ou família no acesso a cuidados de saúde**, o que passa por:
 - Responder atempadamente a todas as situações que necessitem de cuidados de saúde, estabelecendo o encaminhamento para os respetivos profissionais;
 - Apoiar na marcação de consultas;
 - Apoiar na administração medicamentosa;

- Acompanhar a consultas médicas (quando aplicável).

- ❖ **Encaminhamento das situações de necessidade de apoio social apresentadas/solicitadas pelo cliente/família**, através de:
 - Visitas domiciliárias;
 - Entrevistas de diagnóstico;
 - Ações de informação que garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
 - Encaminhamento para os serviços adequados.

- ❖ **Divulgação dos serviços da Instituição**, através de:
 - Visita do técnico ao domicílio dos clientes para divulgação de serviços e outras informações respeitantes aos utentes e do seu interesse.

- ❖ **Melhoria da organização dos serviços prestados**, o que passa pela promoção de reuniões, formais e informais, entre a Mesa Administrativa e colaboradores.

- ❖ **Avaliação da qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário**, através de:
 - Visitas do técnico ao domicílio dos clientes para analisar junto dos destinatários do serviço a qualidade do serviço e possíveis alterações a implementar;
 - Preenchimento e tratamento dos dados do questionário de avaliação de satisfação.

- ❖ **Promoção de eventos e atividades de animação e socialização**, levando à participação dos clientes e famílias nas atividades socioculturais organizadas e delineadas, sempre com o respeito pelas opções individuais de cada utente.

Inerente ao Projeto “Peça a Peça”, temos previsto, no âmbito dos recursos materiais para o ano de 2018, a aquisição de uma unidade de suporte para *puzzle* (azulejos), no valor de 250 €. Temos igualmente previsto a aquisição de base para *puzzle* (azulejos), no valor de 1020,00 €. Os valores referenciados são tidos em consideração através de orçamento que foi previamente solicitado para o efeito, no âmbito do processo de candidatura ao Prémio Dr.^a Leonilda Aurora da Silva Matos.

- ❖ **Formação dos/as colaboradores/as na área da Geriatria**, desenvolvendo ações de formação profissional nesse âmbito.

- ❖ **Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade**, dando continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito da Certificação da Qualidade.

3.3 RESIDENCIAL CÉSAR DE PINHO

A **Residencial César de Pinho** é um equipamento social criado para oferecer acolhimento com qualidade a todas as pessoas, casais ou singulares, que, tendo meios financeiros para suportar os respetivos custos, pretendam, além do alojamento temporário ou permanente, a prestação de cuidados individualizados e personalizados de acordo com as suas necessidades, contribuindo para a sua autonomia e melhoria de qualidade de vida.

3.3.1 Objetivos desta Resposta Social

A Residencial César de Pinho propõe-se continuar, em 2018, a:

- ❖ Prestar um conjunto de serviços de apoio aos clientes, garantindo-lhes a satisfação das suas necessidades biológicas, psicológicas e sociais;
- ❖ Proporcionar ao utente um acolhimento e acompanhamento de qualidade, garantindo o seu bem – estar biopsicossocial, respeitando a individualidade de cada um;
- ❖ Privilegiar o desenvolvimento normal do processo de envelhecimento, evitando a deterioração/ declínio dos indivíduos nos domínios biopsicossocial;
- ❖ Prestar os apoios necessários às famílias dos utentes no sentido de fortalecer as relações afetivas e preservar os laços familiares.

3.3.2 Atividades a desenvolver no Ano de 2018

Enquanto promotores da qualidade de vida dos utentes, colocaremos ao dispor dos nossos utentes da Residencial César de Pinho serviços diversificados e cuidadosamente planeados, no sentido de, diariamente, promover o seu bem-estar, designadamente:

- ❖ **Disponibilização de alojamento de carácter permanente ou temporário, de acordo com as necessidades das pessoas, proporcionando-lhes:**
 - Apoio direto, individualizado, quer ao utente quer à família;
 - Orientações técnicas adequadas.

- ❖ **Apoio aos clientes/famílias na satisfação de necessidades básicas e atividades da vida diária, prestando aos utentes:**
 - Cuidados de Higiene/ Imagem e Conforto Pessoal;
 - Serviço de Refeições;
 - Serviço de Lavandaria;
 - Serviço de Medicina Geral e Familiar;
 - Serviço de Enfermagem;

- Consulta Psicológica;
 - Apoio Psicossocial;
 - Animação social e cultural;
 - Cabeleireiro e estética;
 - Marcação de consultas/ exames médicos;
 - Acompanhamento a consultas e/ou tratamentos médicos;
 - Acompanhamento personalizado nas deslocações ao exterior.
- ❖ **Garantia do encaminhamento de todas as situações de necessidade de apoio clínico e social apresentado e solicitado pelos clientes e respetivas famílias através de:**
- Ações de informação que garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
 - Entrevistas de diagnóstico;
 - Encaminhamento para os serviços adequados (consultas de especialidade médica);
 - Sessões de estimulação cognitiva devidamente adaptadas ao quadro clínico específico de cada utente (envelhecimento normal / envelhecimento patológico);
 - Sessões de grupo;
 - Acompanhamento e monitorização da evolução clínica dos clientes com doenças em fase avançada;
 - Consulta psicológica individual.
- ❖ **Promoção de eventos e atividades de animação/ocupação**, fomentando a participação dos utentes e famílias nas atividades socioculturais desenvolvidas.
- ❖ **Formação dos colaboradores com vista à excelência dos serviços**, desenvolvendo ações de formação profissional com base nas necessidades identificadas.
- ❖ **Implementação das ações de melhoria com vista ao aumento da satisfação dos clientes, através de:**
- Recolha de sugestões de melhoria;
 - Preenchimento e tratamento dos dados do questionário de Avaliação de Satisfação.
- ❖ **Implementação do Sistema de Qualidade**, dando continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito da Certificação da Qualidade nos anos anteriores.

3.4 ANIMAÇÃO (SETOR DOS SENIORES: ERPI / CD, RESIDENCIAL E SAD)

3.4.1 Objetivos a atingir em 2018

À semelhança dos anos anteriores, os objetivos da Animação dos seniores para 2018 serão os seguintes:

- Ocupar de forma útil, dinâmica e criativa o tempo dos idosos;
- Promover atividades com os idosos nos diferentes âmbitos, sejam lúdico-recreativas, sejam sociais, culturais, intelectuais-formativas, espirituais-religiosas e desportivas;
- Desenvolver especialmente atividades que promovam a interação comunitária, sobretudo com outros Lares e Centros de Dia, bem como com associações e organizações que promovam atividades inovadoras, permitindo o contato interinstitucional e a intervenção comunitária;
- Estimular o contato intergeracional através de atividades mensais com as crianças das respostas sociais Creche e Pré-escolar;
- Desenvolver atividades por grupos de utentes, tendo em conta as capacidades físicas e intelectuais de cada um;
- Realizar atividades semanais na sala de estimulação;
- Motivar a participação dos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário nas atividades realizadas na SCMOA, sejam atividades festivas sejam aquelas que se realizam semanalmente;
- Realizar atividades de acordo com o Plano Individual de cada utente.

3.4.2 Atividades a desenvolver em 2018

Em concreto, destacamos algumas das atividades a levar a cabo em 2018:

ATIVIDADE	ATIVIDADE-TIPO	OBJETIVOS
Comemoração dos dias festivos, como os Reis, Carnaval, Dia dos Namorados, Dia Família, São Martinho Natal.	Social e Cultural	<ul style="list-style-type: none">▪ Potenciar a intervenção comunitária e consequentemente o sentimento de pertença à comunidade;▪ Comemorar as datas festivas participando e organizando festas e convívios.
Visita a Fátima; Ida à Procissão da La-Saete e Ida à Sra.da Saúde	Espiritual-religiosa e Social	<ul style="list-style-type: none">▪ Participar em celebrações religiosas valorizadas pelos utentes;▪ Estimular o contato com o exterior e com a comunidade.
Feirinha da Páscoa e Feirinha Sénior	Lúdico-recreativa	<ul style="list-style-type: none">▪ Desenvolver as aptidões técnico-manuais dos idosos, através da realização de oficinas.
Desfolhada à Moda Antiga e Desfolhada intergeracional	Cultural	<ul style="list-style-type: none">▪ Proporcionar um momento de distração e de conhecimento de cultura, costumes e tradições.
Marchas Populares da FAMOA e na SCMOA	Social e Cultural	<ul style="list-style-type: none">▪ Envolver os colaboradores da Instituição e os idosos na realização de atividades de cariz popular;
Ida à Festa das Fogaças e à Feira das Colheitas; Passeio anual de 2 dias a Barcelos;	Cultural	<ul style="list-style-type: none">▪ Proporcionar um momento de distração e de conhecimento da cultura, costumes e tradições;▪ Permitir o conhecimento e experiências em contextos diferentes.
Idas à Praia e Almoço na Praia	Lúdico-social	<ul style="list-style-type: none">▪ Promover o convívio e o contato com a Natureza.
Atividades Intergeracionais: <ul style="list-style-type: none">▪ Desfile de Carnaval nas ruas de OAZ;▪ Jogos Intergeracionais;▪ Participação na Festa de Final de Ano do Infância no Caracas;▪ Desfolhada Intergeracional;▪ Festa de Natal.	Social	<ul style="list-style-type: none">▪ Promover o convívio, a comunicação e a interação grupal;▪ Permitir a troca de experiências e vivências;▪ Proporcionar o contato direto com os usos, costumes e tradições rurais, incentivando a partilha de experiências e saberes entre gerações.
Atividades Interinstitucionais: <ul style="list-style-type: none">▪ Encontro "Cantar os Reis";▪ Baile de Carnaval;▪ Baile pela saúde;▪ Atividade "Plantação de árvore poética";	Social	<ul style="list-style-type: none">▪ Contatar com as instituições de apoio à Terceira Idade do Concelho;▪ Partilhar conhecimentos, capacidades e talentos no grupo de seniores;▪ Potenciar o contato com a comunidade;▪ Estimular a interação e o convívio grupal.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Via Sacra Interinstitucional; ▪ Rezar com Maria; ▪ Por terras de OAZ; ▪ Passeio a Guimarães; ▪ Festa do Idosos (interinstitucional); ▪ Música popular em playback; ▪ Festa de Natal. 		
<p>Outras atividades, de acordo com os temas mensais (Ver plano anual de atividades de animação sociocultural):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboração de Fatos de Carnaval; ▪ Realização de sessões de cinema mensais; ▪ Dia da Família; ▪ Feirinha sénior; ▪ Magusto em Família; ▪ Oficinas de Natal; ▪ Ensaio para a Festa de Natal; ▪ Visita decorações natalícias Porto; ▪ Visita à Aldeia Natal OAZ; ▪ Tertúlias; ▪ Tardes dançantes; ▪ Idas cinema e teatro; ▪ Visita de Exposições; ▪ Idas a discoteca; ▪ Realização Piqueniques; ▪ Visita a Quinta/ Zoo. 	<p>Social e Desportiva Lúdico-Recreativa e Intelectual- formativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolver a concentração, coordenação, controlo muscular, precisão, trabalho de equipa, cooperação e estratégia; ▪ Estimular a orientação espaço-temporal; ▪ Estimular a memória, através da participação regular nas atividades propostas de acordo com temática; ▪ Estimular o gosto pela música e dança; ▪ Trabalhar o espírito de iniciativa, imaginação e criatividade. ▪ Envolver os idosos na organização das atividades propostas, para que se sintam úteis; ▪ Estabelecer contatos com familiares através do convite à participação em atividades como o dia da família, magusto e festa de natal; ▪ Envolver os utentes, familiares e colaboradores no espírito natalício.

3.4.3 Atividades Regulares

Continuaremos também a proporcionar aos nossos idosos atividades semanais/mensais, das quais destacamos:

- Hidroginástica (Piscina Municipal de OAZ);
- Ginástica Sénior;
- Terço na Capela;
- Jogos de Mesa (ex.: Bingo, Cartas, Damas, etc.);
- Sessões de Culinária;
- Atividade de socialização com dinâmicas, jogos e músicas para os utentes que se encontram acamados;
- Atelier de Artes (com a mesária Prof. Manuela Antunes);
- Exercício de estimulação cognitiva para utentes com e sem déficite cognitivo;
- Atividades no domicílio no âmbito do apoio domiciliário, (ex.: comentar notícias; atividades de socialização; jogos de mesa; pintura de azulejos enquadrada no projeto “Peça a Peça”, uma iniciativa que visa envolver os idosos da ERPI e SAD e as crianças (do Infantário e também de outros estabelecimentos de ensino da cidade) na construção de um puzzle gigante de 600 azulejos, de 500 X 200 cm).

4. RESPOSTAS SOCIAIS PARA A INFÂNCIA: CRECHE E PRÉ-ESCOLAR

4.1 CRECHE

A Creche é uma resposta social desenvolvida em equipamento apropriado, que se destina a acolher crianças de idades compreendidas entre os 4 meses e os 3 anos, durante o período diário correspondente ao tempo de trabalho dos pais.

Os **objetivos específicos** da Creche para 2018 continuarão a ser:

- Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

4.2 PRÉ-ESCOLAR

O Pré-Escolar é uma resposta social desenvolvida em equipamento adequado, que se destina a proporcionar atividades variadas a crianças dos três aos cinco anos de idade durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou da(s) pessoa(s) que tenha(m) a sua guarda de facto, de modo a prestar-lhes apoio na primeira etapa de educação básica, complementando a ação educativa da família.

O Pré-Escolar da nossa instituição tem como **objetivos essenciais**:

- Proporcionar o desenvolvimento integral e bem-estar das crianças que lhe são confiadas, em ambiente de segurança física e afetiva, para que possam desenvolver plenamente as suas potencialidades;
- Estimular o convívio entre as crianças com vista a uma desejável e perfeita integração social;
- Sinalizar problemas sociais ou de desenvolvimento e colaborar de forma eficaz no despiste precoce de inadaptação ou deficiência, definindo formas de intervenção ou de atuação e promovendo o encaminhamento adequado;
- Estimular o progresso de competências cognitivas, psicomotoras e sócio-afetivas próprias da faixa etária e do desenvolvimento que a criança atravessa;
- Incentivar e estimular a criatividade das crianças de acordo com a sua faixa etária;

- Garantir os cuidados de higiene e de alimentação adequados à idade das crianças e promover a aprendizagem de rotinas de higiene, segurança e conforto;
- Dinamizar os tempos livres das crianças, organizando atividades que visem o seu desenvolvimento integral;
- Incentivar a participação das famílias no processo educativo e estabelecer relações de efetiva colaboração com a comunidade;
- Fomentar a inserção das crianças em grupos sociais diversos, promovendo ações intergeracionais envolvendo crianças, adultos e idosos.

4.3 PROJETO EDUCATIVO

Tendo em vista alcançar os objetivos referenciados, no ano de 2018 continuará a pôr-se em prática o Projeto Educativo – “Cresce Comigo”, iniciado em Setembro de 2016 e com duração de 3 anos. Este tem como objetivo principal promover uma maior aproximação dos pais/família à escola/infantário, incentivando a participação dos mesmos no processo educativo dos seus/suas filhos/as.

O Projeto será concretizado através da implementação de um Plano de (In) Formação Parental que integrará um conjunto de ações de sensibilização relativamente a temáticas ligadas à educação em geral e, em particular, a problemáticas relacionadas com o desenvolvimento motor, cognitivo, pessoal, emocional e social das crianças.

4.4 PROJETO CURRICULAR

Em cada ano letivo é, também, elaborado e posto em execução um Projeto Curricular de Instituição e este ano letivo não é exceção. Assim sendo, em 2018 será dada continuidade ao Projeto intitulado: “Nas Asas da Imaginação...”, iniciado em Setembro de 2017.

Este projeto utiliza a arte como instrumento de formação na educação, já que condiciona a perceção e estrutura o pensamento, proporcionando uma linguagem expressiva que permite desenvolver a criatividade e estimular a fantasia e a imaginação.

São objetivos do Projeto:

- ✓ Estimular as crianças para a descoberta do mundo que nos rodeia;
- ✓ Desenvolver a criatividade através das várias formas de expressão;
- ✓ Sensibilizar e envolver a comunidade numa participação ativa;
- ✓ Proporcionar às crianças experiências ricas e diversificadas;
- ✓ Favorecer o intercâmbio de vivências intergeracionais;
- ✓ Fomentar e intensificar a relação Escola/Família e o envolvimento/participação dos encarregados de educação nas atividades e na vida escolar dos seus educandos;

- ✓ Proporcionar às crianças ambientes de aprendizagem que lhes permitam explorar os seus talentos e as suas capacidades.

4.5 PLANO ANUAL DE ATIVIDADES (POR MESES)

Para a operacionalização deste projeto foi elaborado o seguinte plano de atividades para o ano letivo de 2017/2018:

Meses	Descrição da Atividade	Objetivos	Intervenientes
SETEMBRO	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptação das crianças ao novo espaço - Vindimas na quinta de um utente do lar - Apanha do milho numa quinta no Pinheiro da Bemposta - Desfolhada intergeracional 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar às crianças um ambiente acolhedor e saudável integrando-as na escola - Desenvolvimento das relações inter pessoais entre os pares - Promover aquisição de saberes culturais - Responsabilizar as crianças a cuidar da natureza - Fomentar o contacto com a natureza 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidade educativa: - Direção - Pessoal docente (PD) - Pessoal não docente (PND) - Crianças - Pais - AP (associação de pais) - Autarquia - Idosos da instituição
OUTUBRO	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de espaço de expressão dramática no interior e no exterior - Semana da música " Viagem ao mundo da Música" - Vinda de 2 elementos à nossa instituição da Banda de Música de S. Tiago de Riba UI com diferentes instrumentos - Semana Da Alimentação - Teatro "O nabo gigante" - Confeção de uma sopa de nabo - "Feira dos Sabores" 	<ul style="list-style-type: none"> - Estimular o gosto pela expressão dramática - Fomentar a criatividade - Promover o contacto com património cultural - Desenvolver a compreensão da linguagem oral - Dar a conhecer diferentes sabores e saberes - Proporcionar o contacto com o meio exterior; o meio exterior 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidade educativa: - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP - Idosos da instituição
NOVEMBRO	<ul style="list-style-type: none"> - Projeto Revitalização das nossas árvores - Exposição de abóboras elaboradas pelos pais - Visita ao museu da Chapelaria e do calçado - Realização da feira do livro - Uma mãe vem contar a história que escreveu "A árvore dos sonhos" - O dia de S. Martinho - Teatro de sombras "A Lenda de S. Martinho" elaborada pela equipa docente - Atividade surpresa apresentada pelos idosos - Dia do pijama 	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecer, respeitar e preservar a natureza - Incentivar a colaboração dos pais no processo educativo - Desenvolver o gosto pela expressão dramática - Promover o gosto pelas histórias - Proporcionar às crianças experiências ricas e diversificadas - Fomentar o gosto por história e pelo livro num contexto inovador - Aumentar o gosto pela celebração de datas festivas. - Favorecer o intercâmbio de vivências intergeracionais - Inculzir o espírito de solidariedade 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidade educativa: - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP
DEZEMBRO	<ul style="list-style-type: none"> - Comemoração da chegada do inverno: Decoração dos espaços escolares com motivos alusivos à quadra - Celebração do Natal: Recreação do espírito natalício nos espaços exteriores às salas com ajuda de pais, funcionárias, crianças e idosos - Teatro musical "A caminho de Oz" no Europarque - Festa de Natal 	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver a criatividade - Fomentar a colaboração das famílias no meio escolar - Fortalecer os sentimentos de solidariedade, fraternidade, amizade e partilha. - Conhecer os costumes e tradições da época Natalícia - Desenvolver as capacidades de expressão e comunicação da criança, assim como a imaginação criativa, e estimular a atividade lúdica; - Fomentar relações intergeracionais 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidade educativa: - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP - Autarquia - Idosos da instituição - Companhia de teatro - Funcionários da instituição

JANEIRO "Nós e a Arte.."	<ul style="list-style-type: none"> - Cantar os reis com os idosos - Exposição de quadros pintados pelas crianças - Atelier de pintura com uma professora de Artes Plásticas/ Educação Visual (Prof. Manuela Antunes) - Elaboração dos fatos de Carnaval - Vinda à instituição a companhia de teatro Atrapalharte - Visita de uma artista plástica 	<ul style="list-style-type: none"> - Envolvimento com a comunidade - Reviver as tradições - Valorizar a riqueza cultural - Promover relações inter-geracionais - Possibilitar à criança a capacidade de expressar emoções e sentimentos através da sua capacidade de imaginação - Desenvolver a capacidade inventiva nas crianças e colocá-las no controlo da sua própria aprendizagem e processo criativo - Ajudar a desenvolver nas crianças um conjunto distinto de capacidades que importa valorizar e fomentar, como a observação direta, a interpretação de fenómenos e a avaliação crítica 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP - Idosos da instituição
FEVEREIRO	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de uma máscara gigante em trabalho cooperativo com as várias salas - Corso Carnavalesco organizado pela Câmara Municipal 	<ul style="list-style-type: none"> - Promover o desenvolvimento pessoal e social, assim como inserção da criança em diferentes grupos sociais - Desenvolver a expressão e a comunicação através de jogos e atividades lúdicos pedagógicos - Contribuir para o desenvolvimento de formação pessoal e social, dando sentido ao sistema simbólico-cultural 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP - Autarquia
MARÇO	<ul style="list-style-type: none"> - Visita ao teatro de Marionetas no Porto - Comemoração do Dia do Pai - Dia Mundial da Árvore: "Vamos plantar uma árvore" - Chegada da primavera 	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver capacidades o nível da comunicação, da improvisação, do sentido crítico e da capacidade de olhar o mundo de diferentes perspetivas - Responsabilizar as crianças pela preservação do meio ambiente - Sensibilização para a manutenção dos espaços verdes - Ajudar a desenvolver nas crianças um conjunto distinto de capacidades que importa valorizar e fomentar, como a observação direta, a interpretação de fenómenos e a avaliação crítica 	<p>- Teatro de Marionetas</p> <p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP
ABRIL "A Escola com Movimento"	<ul style="list-style-type: none"> - Visita à escola de Jobra - Aula de Biodanza dada por uma mãe - Participação de alguns professores de diversos estilos de dança 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar às crianças experiências ricas e diversificadas - Promover e valorizar a participação ativa dos pais na vida escolar dos filhos - Contribuir para o desenvolvimento de formação pessoal e social, dando sentido ao sistema simbólico-cultural 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP - Mãe de criança - Escola de Jobra
MAIO	<ul style="list-style-type: none"> - Celebração do Dia da família - Comemoração do dia da mãe 	<ul style="list-style-type: none"> - Convívio e diversão em contexto familiar - Proporcionar a todas as crianças, atividades que englobem todas as áreas de conteúdo e explorar a nível sócio pedagógico as mesmas - Incutir nas crianças o sentido de estética, amizade, fraternidade, companheirismo 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP
JUNHO	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de uma saída aos "Jardins do Buddha Éden" - Dia mundial da criança - Festa final 	<ul style="list-style-type: none"> - Ajudar a desenvolver nas crianças um conjunto distinto de capacidades que importa valorizar e fomentar, como a observação direta e a avaliação crítica - Promover o contato com o meio - Promover/ mobilizar, a comunidade educativa ao convívio inter-relacional 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP
JULHO	<ul style="list-style-type: none"> - Praia 	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver o contacto com novas experiências - Proporcionar momentos lúdicos - Exploração do meio utilizando materiais existentes no local 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP

4.6 OUTRAS ATIVIDADES

No ano de 2018, na componente de apoio à família (componente não letiva), a Instituição disponibilizará, ainda, as seguintes atividades extra curriculares: Dança Criativa, Ballet, Capoeira, Teatro, Música e Inglês.

A Instituição envidará esforços para facultar aos utentes da Creche e do Pré-Escolar o acesso a consultas de Pediatria.

5. CENTRO DE FORMAÇÃO

5.1 CONTEXTO E NECESSIDADES TERRITORIAIS

Em Setembro de 2017 tínhamos, no concelho de Oliveira de Azeméis, 1578 pessoas desempregadas (Estatísticas Mensais do IEFP. Concelhos. Setembro de 2017), sendo que, de acordo com os dados fornecidos pela Rede Social de Oliveira de Azeméis relativos a 2011, nessa altura 47% da população residente tinha alcançado, no máximo, o 1º ciclo do ensino básico e 17,11% dessa população não tinha nenhum grau de instrução.

Estes dados, ainda que possam não corresponder exatamente à situação atual, apontam, sem dúvida, para a necessidade de prosseguir com o esforço de qualificação da nossa população, seja no que concerne à população em geral, seja no que toca aos desempregados. Daí, a nossa contínua aposta na vertente formativa através do Centro de Formação.

5.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

São objetivos estratégicos do Centro de Formação:

- Combater o défice de qualificações, promovendo o gosto pela formação através de atividades que vão ao encontro dos interesses, necessidades e características da população, quer empregada quer desempregada;
- Consolidar a qualidade das respostas formativas;
- Participar no processo de certificação da Instituição;
- Assegurar a sustentabilidade do Centro de Formação e contribuir para a sustentabilidade da própria Instituição através da realização de novas candidaturas e da cedência de salas para formação a entidades externas, nomeadamente ao IEFP – Centro de Formação Profissional de Rio Meão.

5.3 FORMAÇÃO FINANCIADA

A realização de formação financiada em 2018 encontra-se dependente dos resultados das candidaturas já apresentadas e de outras de que aguardamos a abertura, todas no âmbito do “Portugal 2020”. Se estas últimas abrirem, pretendemos apresentar candidaturas a formação para desempregados, denominada Educação e Formação de Adultos (cursos EFA) e realizar as já apresentadas, estas no âmbito da formação modular.

5.4 CEDÊNCIA DE SALAS

O Centro de Formação está dotado com 5 espaços com capacidade para acolher grupos com características distintas, de acordo com o quadro infra:

Espaços	Áreas/m2	Número de formandos (Capacidade máxima)
Sala A	29,71 m2*	18
Sala B	21 m2	16
Sala C	34,51 m2*	20
Sala de TIC	28,24 m2	18
Cozinha	20 m2*	15

*Considerando áreas de pequenos espaços adjacentes

Em termos de contratualização de espaços para a realização de formação, deve ainda ter-se em conta que, normalmente, são acordados serviços associados, como o fornecimento de fotocópias, a cedência de videoprojetor, etc.

Estes aspetos, aliados à necessidade de abrir e encerrar o Centro de Formação, tornam necessária a presença de um/a colaborador/a da Instituição nas instalações, o que, naturalmente, acarreta custos que têm sempre de ser ponderados, tendo em vista a sustentabilidade do próprio Centro.

Refira-se, a propósito, que ultimamente o nosso único cliente para a cedência de salas tem sido o IEFP, encontrando-se em fase de contratualização a cedência de espaços para 2018.

5.5 PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO DO CENTRO

5.5.1 Processo de Certificação de acordo com a Norma Internacional (NP EN ISO 9001:2015)

O Centro de Formação, na condição de resposta social da Instituição, deverá prosseguir em 2018 com o trabalho de adequação de instrumentos, procedimentos e tratamento/correção atenta de não conformidades de acordo com processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade.

5.5.2 Processo de Certificação pela DGERT

O pedido que a nossa entidade fez, para dar cumprimento à notificação feita pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) em Dezembro de 2015, teve decisão favorável e como tal está certificada nas seguintes áreas de educação e formação:

- 341- Comércio;
- 346- Secretariado e trabalho administrativo;
- 622- Floricultura e Jardinagem;
- 761- Serviços de apoio a crianças e jovens;
- 762- Trabalho social e de orientação;
- 811- Hotelaria e Restauração.

6. EQUIPA DE INTERVENÇÃO DIRETA “ SOLTAR AMARRAS”

6.1. INTRODUÇÃO

A intervenção junto do nossa população alvo – toxicodependentes e alcoólicos e suas famílias - é uma aprendizagem diária que exige uma constante adaptação ao meio envolvente, à evolução da sociedade e à especificidade de cada caso. Para tal, a nossa criatividade e a nossa capacidade para lidar com a frustração e a impotência são fatores fundamentais para conseguir alcançar resultados positivos. Por outro lado, a crescente complexificação das sociedades atuais e as sucessivas alterações do tecido social obrigam-nos a repensar conceitos e a redefinir formas de ação. Por isso, o desenho das intervenções atuais deverá considerar novos fatores de risco, tendências, padrões de consumo e outros comportamentos ditos disfuncionais.

6.2. ATIVIDADES A DESENVOLVER

Tendo por base estes pressupostos, definimos as seguintes atividades para o ano de 2018:

6.2.1 Triagem, sensibilização e motivação para tratamento; acompanhamento psicossocial; trabalho de rua; visitas domiciliárias; acompanhamento do processo de reinserção; articulação com as diversas estruturas /respostas locais e outras (saúde, emprego, justiça, ação social, etc.) que se revistam de particular interesse e pertinência para a resolução das situações.

6.2.2 Participação em Ações de Formação / Informação – Frequência, por parte da Equipa, de ações formativas que favoreçam a nossa prática profissional e o desenvolvimento de respostas eficazes face às diferentes problemáticas com que nos deparamos.

6.2.3 Assinalar o Dia Internacional Contra o Abuso e o Tráfico Ilícito de Drogas – Sendo um dia de referência para quem trabalha esta temática, a Equipa pretende desenvolver, em conjunto com outras entidades parceiras, atividades educativas e preventivas junto da Comunidade.

6.2.4 Desenvolvimento do trabalho em estreita articulação com as restantes respostas/projetos da Santa Casa da Misericórdia, nomeadamente com a Equipa do Centro Comunitário “Ser Família” ao nível da Cantina Social e do Banco de Recursos na atribuição de bens essenciais (alimentos, vestuário e calçado) aos utentes e suas famílias que comprovadamente necessitem deste tipo de apoio.

6.2.5 Intervenção em Contextos Recreativos – Em 2018, a Equipa vai prosseguir com um trabalho de cariz sociológico e pedagógico, intervindo em contextos recreativos sempre com o objetivo de sensibilizar a

população mais jovem para a adoção de comportamentos mais cautelosos e securizantes no que diz respeito ao uso de substâncias psicoativas.

6.2.6 Acompanhamento de Jovens em risco através da implementação do Programa “Eu e os Outros” – No próximo ano, a Equipa vai continuar a implementar este programa que tem como objetivo fundamental promover a reflexão em grupo sobre temas do desenvolvimento ligados à adolescência e à juventude, criando uma dinâmica de grupo geradora de crescimento pessoal e social.

6.2.7 Realização de Ações de Sensibilização sobre temas de inequívoca relevância dentro da nossa área de intervenção.

6.2.8 Realização de um Colóquio subordinado ao tema: “Estilo de vida dos jovens: expetativas vs trajeto de vida”.

6.2.9 Criação de um grupo motivacional para utentes consumidores de álcool - Este grupo tem como principal objetivo motivar os utentes para a realização do tratamento e consolidar a perceção da necessidade do mesmo, através da troca de experiências de vida e da discussão sobre temas relevantes para os utentes.

6.3. PLANO DE AÇÃO

De seguida, apresentamos de forma detalhada o Plano de Ação para 2018, do qual constam as atividades, os objetivos, as metas, as ações específicas, os indicadores e os recursos adstritos a cada ação:

Atividades	Objetivos Específicos	Metas	Estratégias / Ações	Indicadores	Recursos
1 – Fomento do processo de motivação do indivíduo toxicod dependente / alcoólico para tratamento	1.1 - Promover a motivação dos utentes para iniciar o processo de tratamento 1.2 - Consolidar as relações familiares como suporte emocional / social de referência	Aumentar o número de utentes em consultas de tratamento Potenciar o envolvimento das famílias no processo de recuperação	-Atendimento / Acolhimento -Acompanhamento Psicossocial individual e personalizado - Visitas Domiciliárias - Trabalho de Rua - Encaminhamento para estruturas de tratamento - Articulação com as estruturas de tratamento	Número de utentes inseridos em programas de tratamento – 60% Número de utentes com retaguarda familiar – 70%	Equipa “Soltar Amarras” Consulta no Centro de Saúde Equipas de Tratamento do CRI – Centro de Respostas Integradas Comunidades Terapêuticas Outros serviços de Saúde
2 – Monitorização do processo de tratamento	2.1 - Desenvolver estratégias comportamentais e cognitivas para lidar com as pressões internas e externas 2.2 - Reforçar competências pessoais 2.3 - Definir um projeto de vida	Melhorar a condição de saúde dos utentes Promover e estimular o funcionamento psicossocial	- Acompanhamento Psicossocial individual e personalizado - Visitas domiciliárias - Articulação com as estruturas de tratamento - Promover o empowerment do indivíduo	Número de utentes abstinentes há mais de 1ano – 30%	Equipa “Soltar Amarras” Estruturas de Saúde Respostas sociais existentes na comunidade Núcleo Familiar

3 – Acompanhamento do Indivíduo no seu processo de reinserção social e profissional	3.1 – Promover o processo de inserção em diferentes áreas sectoriais - Educação, Formação, Emprego 3.2 - Incentivar a participação do utente em ações da comunidade 3.3 - Envolver um maior número de famílias como referência de suporte e apoio no processo de reinserção 3.4 - Prevenir a recaída 3.5 - Consolidar a envolvimento das diferentes parcerias formais e informais na criação de respostas adequadas à problemática.	Desenvolver competências pessoais, cognitivas, sociais e familiares. Integrar o indivíduo no mercado de trabalho Prevenir comportamentos desviantes e / ou de riscos Fomentar a valorização pessoal e social Aumentar o número de parcerias / potenciar recursos e boas práticas	- Privilegiar ações e respostas direcionadas ao desenvolvimento de competências pessoais, sociais, relacionais e profissionais -Acompanhamento psicossocial - Visitas domiciliárias -Encaminhamento para estruturas de formação profissional e de emprego -Melhorar estratégias e metodologias de articulação entre Parceiros	Número de utentes encaminhados para cada área setorial – 30% Número de utentes inseridos profissionalmente há mais de 6 meses – 40% Número de novas parcerias em relação com as existentes – 2	Equipa “Soltar Amarras” Estruturas de Emprego e Formação Profissional Estruturas de apoio social Núcleo Familiar
4 – Formação	4.1 – Obter competências e conhecimentos relacionados com a área de intervenção	Participar e cooperar em formações de relevância no âmbito da nossa intervenção	Inscrição em Ações de Formação que se revistam de especial interesse	Número de Formações em que a Equipa participa - 3	Equipa “Soltar Amarras” Outras entidades
5 – Sinalização do Dia Internacional de Luta Contra o Abuso e o Tráfico Ilícito de Droga	5.1 – Sensibilizar a população em geral para esta temática	Desenvolver atividades que contribuem para um maior conhecimento da problemática	Incrementar estratégias para consolidar a noção da necessidade de optar por um estilo de vida saudável	Número de atividades - 1	Equipa “Soltar Amarras” Entidades Parceiras Comunidade em geral
6– Intervenção em Contextos Recreativos	6.1 - Intervir em contextos e eventos recreativos junto de indivíduos que apresentem comportamentos de risco ao nível do consumo de substâncias ilícitas e ingestão abusiva de álcool 6.2 - Garantir uma intervenção regular, coerente e adaptada às exigências dos tempos atuais 6.3 - Reforçar a intervenção de incidência local	Reduzir comportamentos de risco Minimizar riscos e reduzir danos	Intervenção em contextos recreativos (bares, festas temáticas, festivais da juventude, queima das fitas) Reuniões periódicas, com técnicos envolvidos, garantindo uma intervenção regular, coerente e adaptada às exigências da realidade atual	Número de intervenções - 2 Número de reuniões - 2	Equipa “Soltar Amarras” SICAD- Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e Dependências Escola Superior de Enfermagem da Cruz Vermelha Portuguesa de Oliveira de Azeméis
7- Acompanhamento de Jovens em risco	7.1 - Promover a reflexão em grupo sobre temas de desenvolvimento associados aos comportamentos de risco 7.2 – Promover processos de tomada de decisão	Fomentar competências pessoais que facilitem a inserção saudável nas dinâmicas da sociedade	Implementar o programa “Eu e os Outros”	Número de jovens participantes no programa – 30 jovens/ano	Equipa “Soltar Amarras” Agrupamento de Escolas Ferreira de Castro de Oliveira de Azeméis
8– Realização de Ações de sensibilização e sessões psicoeducativas	8.1 – Adquirir competências pessoais e profissionais adaptadas à realidade atual	Desenvolver conceitos e competências que sejam adequadas à nossa sociedade Envolver a comunidade na definição de estratégias preventivas e educativas	Formar e Informar agentes educativos e a comunidade em geral sobre temas fundamentais relativos à nossa prática diária	Número de sessões – 5	Equipa “Soltar Amarras” FAPCOA NLI
9 – Realização de uma Ceia de Natal para os utentes mais carenciados da Equipa “Soltar Amarras” e do Centro Comunitário “Ser Família”	9.1 – Proporcionar um momento de convívio e animação aos utentes enquadrado na época natalícia	Promover o convívio e o espírito de entre-ajuda a pessoas que, de outro modo, não iriam usufruir de uma Ceia de Natal	Envolver técnicos, colaboradores da instituição e comunidade	Número de utentes participantes na ceia - 50	Equipa “Soltar Amarras” Centro Comunitário “Ser Família” Instituição Outras entidades
10 – Participação na Comissão Municipal para a Promoção da Saúde	10.1 – Colaborar na elaboração e implementação o “Plano Municipal de Promoção da Saúde”	Construir uma rede local de respostas integradas e complementares, no âmbito da intervenção nesta área, com parceiros públicos e privados Aumentar a abrangência, a acessibilidade, a eficácia e a abrangência dos programas de prevenção	Reuniões periódicas com os parceiros envolvidos	Número de sessões – 4	Equipa “Soltar Amarras” Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis ACES C. S. P. Nogueira do Cravo Cruz Vermelha de Cucujães GNR ESENFCVPOAZ Agrupamentos de Escolas Associações de Pais Desafio Jovem Liga Portuguesa contra o Cancro CRI Porto Central

11 – Parceria com o Projeto Trapézio Com Rede II da Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira	11.1 – Promover a reinserção familiar, social e profissional dos indivíduos toxicodependentes e alcoólicos em processo de tratamento	Desenvolver competências pessoais, sociais e profissionais dos utentes, tendo como objetivo a sua reinserção laboral Favorecer a aquisição de regras e normas Sensibilizar empresas, instituições e entidades locais para a problemática da falta de oportunidades laborais para esta população	Espaço Pré - Profissionalizante Espaço Ocupacional Espaço psicossocial Ações de sensibilização para agentes económicos e sociais	Número de utentes inseridos nos vários espaços – 30 utentes/ano	Equipa Trilho da Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira Câmara Municipal de S. João da Madeira Equipa “Soltar Amarras” Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis C. S. P. Nogueira do Cravo Cruz Vermelha de Cucujães GNR ETE Feira CRI Porto Central
12 – Realização de um Colóquio	12.1 – Obter competências e conhecimentos sobre o estilo de vida dos jovens: expetativas vs trajeto de vida	Formar e informar técnicos e comunidades sobre a temática	Organização do colóquio	Número de participantes - 150 pessoas	Equipa “Soltar Amarras” Outras entidades
13 – Criação de um grupo motivacional para utentes consumidores de álcool	13.1 – Motivar para a realização do tratamento	Fomentar a troca de experiências de vida Consolidar a perceção da necessidade de tratamento	Sessões quinzenais com o grupo Discussão de temas relevantes para os utentes	Número de participantes - 10	Equipa “Soltar Amarras”

7. CENTRO COMUNITÁRIO “SER FAMÍLIA”

7.1 INTRODUÇÃO

Esta resposta dá corpo ao acordo atípico celebrado em 1999 pela Santa Casa com a Segurança Social, no sentido de diversificar e alargar o âmbito da sua ação, tendo em vista, como sempre, o apoio aos mais carenciados da nossa sociedade.

O seu princípio elementar assenta na organização de respostas integradas para as necessidades básicas das populações, numa função de carácter preventivo e de minimização dos efeitos da exclusão social, assumindo-se também como agente dinamizador da participação das pessoas, famílias e grupos sociais no seu próprio desenvolvimento, tendo em vista a promoção de uma cidadania plena.

7.2 ATIVIDADES A DESENVOLVER

O presente plano de atividades pretende fazer uma exposição das várias atividades que irão decorrer durante o ano de 2018 na área da Família e Comunidade. De um modo geral, dar-se-á continuidade às atividades já implementadas e realizar-se-ão outras que, de igual modo, se constituam como respostas adequadas no apoio à comunidade em geral.

No âmbito da área social “Família e Comunidade”, a Equipa do Centro Comunitário “Ser Família” propõe a concretização das seguintes atividades:

7.1.1 Gabinete de Atendimento / Acolhimento

O Gabinete de Atendimento continuará a permitir prestar um apoio permanente às famílias e à comunidade a nível concelhio, procurando dar respostas às necessidades existentes. Permitirá, ainda,

sinalizar/diagnosticar novos problemas, informar (recursos existentes, direitos sociais e outras questões pertinentes), orientar e encaminhar as diversas situações-problema para os serviços existentes. Das ações de Atendimento/Acolhimento fazem parte as decorrentes do apoio às famílias beneficiárias da medida de apoio social de **Rendimento Social de Inserção (RSI)** e ainda todas as que se enquadram no âmbito da **Ação Social (AS)**.

O apoio será prestado normalmente através de um acompanhamento integrado à família, existindo sempre um trabalho de escuta e análise das necessidades dos indivíduos e famílias, procurando desenvolver com eles ações ao nível da informação, orientação, aconselhamento e encaminhamento.

7.1.2 Ações Socioeducativas

A continuação destas ações é fundamental, na medida em que são desenvolvidas no próprio domicílio das famílias mais carenciadas, visando fundamentalmente a aquisição de competências no desenvolvimento de tarefas básicas relacionadas com a organização/gestão da sua vida diária. Neste sentido, é objetivo proporcionar aos utentes/famílias uma maior participação, aprendizagem e incentivo à mudança, na medida em que este tipo de intervenção interfere com hábitos enraizados e de difícil erradicação.

Este trabalho de intervenção/acompanhamento social, como se disse, será desenvolvido no próprio domicílio das famílias, privilegiando uma vertente mais prática, visando sobretudo a aquisição de competências por parte destas em domínios básicos do quotidiano. É um tipo de intervenção contínuo, no sentido em que desse modo se realiza um trabalho de acompanhamento e de suporte mais próximo e direto com os utentes.

Com esta metodologia, as famílias irão interiorizar de uma forma mais consistente toda uma série de regras, princípios e valores relacionados com a gestão/organização da sua vida diária, adequando comportamentos e estilos de vida à mudança e à melhoria da qualidade de vida.

São situações geralmente sinalizadas e encaminhadas pela Segurança Social (Serviço Social Local), pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, pelo ACES entre Douro e Vouga - Centro de Saúde de Oliveira de Azeméis e Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis.

7.1.3 Ações de Formação/ Informação/ Sensibilização

Consciente das necessidades que se manifestam nesta população, constituirá nossa prioridade intervir para uma mudança de atitudes e comportamentos, promovendo o desenvolvimento pessoal e social.

Trata-se de promover o desenvolvimento de competências e a ampliação do universo cultural, da convivência e da sociabilidade em grupo, numa perspetiva de inclusão social. Estas ações são essencialmente dirigidas a utentes beneficiários da medida de apoio social R.S.I. e AS com baixo grau

de escolaridade, sendo utilizadas metodologias muito simples através de trabalhos práticos, visando a participação ativa do indivíduo em todo o processo de aprendizagem. Procurar-se-á que as temáticas/ações, para além de abordarem questões básicas do dia-a-dia, vão de encontro às realidades/necessidade verificadas.

A realização destas ações de formação, informação, sensibilização decorrerá em local a definir, integrando um total de aproximadamente 12 pessoas por ação.

7.1.4 Ações de Dinamização

Com estas ações pretende-se, acima de tudo, promover a participação na transformação/reparação de materiais outrora desperdiçados pela comunidade; fomentar a partilha de saberes e a colaboração de acordo com as necessidades verificadas; estimular a responsabilidade da participação no exercício da cidadania num espaço ocupacional, conferindo desse modo ao indivíduo o sentimento de utilidade e procurando evitar, nesta perspetiva, a continuidade de ciclos de carência socioeconómicos.

Estas atividades concretizar-se-ão na reparação/arranjos de roupas, eletrodomésticos, utensílios de casa e mobiliário e na realização de trabalhos de jardinagem, entre outros.

Este conjunto de ações de interesse social e comunitário será realizado em espaço cedido pela Santa Casa da Misericórdia, estando prevista a participação dos indivíduos abrangidos pela medida de R.S.I. e A.S., sendo que a integração nestas ações pressupõe uma contratualização.

7.1.5 Banco de Ajudas Técnicas

A atribuição de ajudas técnicas consiste no empréstimo de camas articuladas, andarilhos, tripés, canadianas, cadeira de rodas, etc. a pessoas delas necessitadas e de poucos recursos económicos. Face ao elevado número de solicitações, justifica-se a continuidade deste serviço em 2018.

7.1.6 Subsídios Eventuais

A atribuição destes subsídios tem por finalidade responder às situações de carência económica emergentes que ocorrem no seio de famílias e/ou indivíduos em situação de pobreza ou exclusão social. A atribuição destes apoios depende de uma priorização de necessidades de acordo com o tipo de carência e a natureza do pedido (despesas de medicação, transportes, consultas, renda de habitação, bens alimentares, produtos de puericultura, ...) e com o valor da capitação do agregado familiar.

Serão para manter em 2018, dada a sua necessidade.

7.1.7 Cuidados de Higiene

Considerando a existência, no Concelho, de cada vez mais pessoas a viver em condições sociais deploráveis, muitas vezes desprovidas do acesso a condições básicas de higiene e sem qualquer apoio de retaguarda familiar e alargada, este apoio permitirá o acesso gratuito aos serviços de balneário e lavandaria nas instalações da própria Santa Casa da Misericórdia.

7.1.8 Banco de Recursos

Com esta resposta pretende-se ter um espaço, que se manterá em 2018, onde cidadãos e instituições possam fazer chegar as suas dádivas e onde, por outro lado, se possa proceder à sua distribuição por quem deles mais necessita, sendo de salientar a disponibilidade da Instituição em fornecer as instalações, nomeadamente um espaço adaptado, uma forma visível de mostrar preocupação com os problemas que afetam os mais desfavorecidos e carenciados.

O apoio a prestar traduz-se numa ação de recolha, controlo e distribuição dos bens e produtos (alimentares, vestuário, higiene pessoal/habitacional, calçado, brinquedos, utensílios domésticos, puericultura, mobiliário, etc.) distribuídos às famílias/indivíduos carenciados do Concelho.

Com os olhos postos na principal riqueza do concelho, que são as pessoas, continuaremos a trabalhar para promover a dignidade da pessoa humana e proporcionar qualidade de vida, principalmente às famílias mais carenciadas.

7.1.9 Vendas Soltas

Prevê-se proceder, no decurso do ano, à venda de variados artigos a baixo preço resultantes das campanhas de angariação efetuadas. Estas campanhas, direcionadas para a comunidade em geral, têm como objetivo a angariação de fundos para a aquisição de bens de primeira necessidade (essencialmente alimentares) destinados ao apoio às famílias mais carenciadas de todo o concelho.

As “Vendas Soltas” decorrerão nas instalações do Lar da Santa Casa da Misericórdia e em datas a definir.

7.1.10 Campanhas de Angariação

Considerando a existência de um vasto número de famílias a viver em condições económico – sociais desfavoráveis, com um quadro de vida problemático, o Centro Comunitário “Ser Família” desenvolverá durante o ano campanhas informais, tendo por objetivo a angariação de bens alimentares e outros, a fim de serem distribuídos, tendo em conta a tipologia de cada família.

7.1.11 Ceia de Natal

No sentido de sinalizar a quadra natalícia, realizar-se-á uma Ceia de Natal destinada a proporcionar um convívio entre beneficiários/as isolados/as e famílias monoparentais (masculino e feminino) que não tenham retaguarda familiar. Estas pessoas são, ao longo do ano, acompanhadas pelo Centro Comunitário “Ser Família” e pela Equipa de Intervenção Direta “Soltar Amarras”.

Atingiram-se, em anos anteriores, os objetivos pretendidos e pensamos que deveremos dar continuidade no ano de 2018.

7.1.12 Contrato Emprego-Inserção+ (CEI+)

Esta medida baseia-se na realização, por desempregados beneficiários de rendimento social de inserção, de trabalho socialmente útil que satisfaça necessidades sociais ou coletivas temporárias, durante um período máximo de 12 meses.

7.1.13 Trabalho em articulação

No próximo ano, continuaremos a trabalhar em estreita articulação com a Equipa de Intervenção Direta “Soltar Amarras” ao nível do encaminhamento / tratamento inerente à problemática das toxicodependências.

Trabalharemos ainda em articulação com o Serviço de Estrangeiro e Fronteiras (SEF) na integração, percurso de vida, e demais diligências necessárias aos cidadãos estrangeiros que acolhemos na Instituição como refugiados.

7.1.14 Plano Nacional de Acolhimento e Integração de pessoas com Necessidade de Proteção Internacional

Pretendemos dar continuidade ao cumprimento do Plano em título, disponibilizando-nos para receber e reinstalar refugiados sob a proteção da ACNUR, proporcionar-lhes alojamento em habitação adequada à dimensão do agregado familiar, dotada do mobiliário e do equipamento básico necessário, assegurar-lhes a satisfação das necessidades básicas (alimentação, vestuário, transporte), e garantir-lhes o apoio no acesso a cuidados de saúde, no reconhecimento, validação e certificação de competências, no acesso ao mercado de trabalho, aos serviços públicos, à informação e ao apoio jurídico, à formação e educação, sobretudo na aprendizagem da língua portuguesa.

7.1.15 Participação em Ações de Formação

As Ações de Formação constituem um fator importante de progresso e melhoria, na medida em que contribuem para o enriquecimento pessoal dos técnicos ao nível da aquisição de competências e conhecimentos relacionados com a sua área de intervenção (Família e Comunidade). Desta forma, a participação da equipa nestas iniciativas será feita de acordo com a pertinência das temáticas abordadas nas ações e ocorrerá ao longo de todo o ano.

7.1.16 Gestão de stocks

A gestão diária de bens que entram e saem do espaço do Banco de Recursos é um procedimento fundamental para que tenhamos a perceção correta da quantidade mensal e anual dos bens distribuídos pelas famílias mais carenciadas, bem como os bens que nos são oferecidos por Empresas ou comprados com valores angariados nas Vendas Soltas. Continuaremos, pois, em 2018 a trabalhar neste âmbito e a aperfeiçoar os mecanismos de controlo.

7.1.17 Organização/Atualização de ficheiros e processos de utentes

A constante e permanente organização e atualização da informação relativa aos processos individuais de cada indivíduo/família é imprescindível e de extrema importância, na medida em que nos permite uma visão abrangente e atualizada de todo o trabalho desenvolvido e uma perspetiva do trabalho a desenvolver.

Em 2018, continuará, pois, o trabalho de organização e atualização dos ficheiros e processos dos utentes.

7.1.18 Implementação do Sistema da Qualidade do Processo

Com a implementação do Sistema da Qualidade na Instituição verificámos algumas melhorias na atuação diária, destacando-se a organização uniformizada dos processos individuais de cada beneficiário e da resposta do Centro Comunitário, sendo que essa implementação será para prosseguir em 2018.

7.3 CRONOGRAMA

Apresenta-se a seguir o cronograma das atividades referidas no ponto anterior:

CRONOGRAMA 2018

ATIVIDADES	OBJETIVOS	PARCERIAS	ANO 2018											
			Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Atendimento de Ação Social	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Acompanhar as famílias (informação, orientação, aconselhamento e encaminhamento) ▶ Sinalizar / diagnosticar novas situações problema ▶ Orientar em áreas diversas 		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Ações Socioeducativas	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Visar a aquisição de competências no desenvolvimento de tarefas básicas relacionadas com organização/gestão da vida diária 		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Ações de Formação/Informação/Sensibilização	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Intervir para uma mudança de atitudes e comportamentos, promovendo o desenvolvimento pessoal e social 							√	√				√	
Ações de Dinamização	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Estimular a responsabilidade da participação do exercício da cidadania num espaço ocupacional 		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Banco de Ajudas Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Empréstimo (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos, tripés, canadianas) a pessoas de poucos recursos 		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Subsídios Eventuais	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Visar dar resposta a situações de carência económica emergentes (despesas de medicação, transportes, consultas, renda de habitação bens alimentares, produtos de puericultura,...) 		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Cuidados de higiene	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conceder acesso aos serviços de balneário e lavandaria às pessoas a viver em condições sociais desfavoráveis e desprovidas destes serviços 		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Banco de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Apoiar, ao nível de bens e produtos, famílias de baixos recursos económicos e/ou situações pontuais de emergência 	Colaboração de várias entidades / empresas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

Vendas Soltas	▶ Angariar fundos para aquisição de bens de primeira necessidade (alimentares)	Colaboração de várias entidades / empresas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Campanhas de Angariação	▶ Angariar e recolher bens e produtos, junto de entidades / empresas, destinados ao apoio das famílias mais carenciadas ▶ Atribuir géneros alimentares, roupa e brinquedos a famílias carenciadas na época natalícia	Colaboração de várias entidades / empresas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Ceia de Natal	▶ Proporcionar convívio aos utentes isolados e/ou sem retaguarda familiar	Colaboração da EID – Soltar Amarras													√
Contrato Emprego-Inserção+ (CEI+)	▶ Integrar desempregados beneficiários de rendimento social de inserção em trabalho essencialmente necessário	Instituto de Emprego e Formação Profissional	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Trabalho em articulação	▶ Acompanhar, encaminhar / tratar de beneficiários		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Plano Nacional de Acolhimento e Integração de pessoas com Necessidade de Proteção Internacional	▶ Receber, reinstalar, acompanhar e integrar refugiados sob a proteção da ACNUR		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Participação em Ações de Formação	▶ Enriquecer os técnicos ao nível da aquisição de competências e conhecimentos relacionados com a sua área de intervenção		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Participação em Ações de Formação	▶ Adquirir competências e conhecimentos relacionados com a área de intervenção		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Gestão de Stocks	▶ Introduzir entradas e saídas de produtos do Banco de Recursos no Programa do Desafio para maior controlo		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Organização/atualização de ficheiro e processos de utentes	▶ Organizar e gerir informação		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Implementação do Sistema da Qualidade do Processo	▶ Melhorar os procedimentos internos da Equipa		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

8. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Embora em 2017 não tenha havido grandes avanços nesta área, devido à circunstância de a gestora da qualidade se ter despedido, indo trabalhar para outra instituição, em 2018 continuaremos a envidar esforços para prosseguir na implementação do Sistema de Gestão de Qualidade em conformidade com a nova norma ISO 9001:2015, o que procuraremos fazer ou através da contratação de colaborador/a entendido/a nessa área ou dos serviços de empresa especializada, aguardando-se, aliás, resposta a uma solicitação feita à União das Misericórdias acerca deste assunto.

9. OUTROS PROJETOS

9.1 PROGRAMA DE EMERGÊNCIA ALIMENTAR (PEA) – CANTINA SOCIAL

A Cantina Social funciona desde 2012 no âmbito de um Protocolo de Cooperação com o Instituto de Segurança Social, I.P./Centro Distrital de Aveiro, visando fornecer, gratuitamente ou a preço simbólico, refeições (almoço e/ou jantar) a pessoas carenciadas do nosso concelho.

No ano de 2017 esse Protocolo foi sendo sucessivamente renovado por períodos de 3 meses. No entanto, a partir de outubro desse ano, houve uma diminuição gradual do número de refeições por imposição do referido Instituto, fruto da implementação do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) mais vocacionado para a distribuição de géneros alimentares do que de refeições já confeccionadas.

Temos esperança na sua continuidade em 2018, uma vez que há situações em que não é viável, ou, pelo menos, aconselhável, o fornecimento de géneros alimentares.

9.2 “GERIR PARA A IGUALDADE”

O Projeto “Gerir para a Igualdade” é fruto de uma candidatura ao POPH elaborada pela AIDA (Associação Industrial do Distrito de Aveiro) e tem como objetivo principal a adoção, por parte da nossa Instituição, de modelos de gestão conducentes à concretização do conceito de igualdade de género, através da implementação de medidas não discriminatórias entre homens e mulheres nas diversas áreas, bem como a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar dos colaboradores.

Este projeto iniciou-se no ano de 2011 e pretendemos em 2018 dar continuidade às atividades desenvolvidas anteriormente, acrescentando outras da mesma índole.

Das atividades a implementar destacamos:

- Prosseguir com a celebração de acordos com empresas e serviços para permitir aos trabalhadores/as o acesso a vantagens específicas (benefícios económicos) na aquisição dos produtos e serviços disponibilizados por essas empresas;

- Organização de um convívio dos/as colaboradores/as denominado “Arraial da Boa Disposição”;
- Organização de um jantar/ festa de Natal para todos/as os/as colaboradores/as e dirigentes;
- Disponibilização de Aulas de Ginástica para os/as colaboradores/as em 2 dias por semana, com a duração de 30m cada;
- Disponibilização de sessões de relaxamento para os/as colaboradores/as uma vez por semana, mediante marcação;
- Mensalmente, organizar a denominada “Feirinha do Gerir”, com o objetivo de angariar dinheiro para as atividades a levar a cabo;
- Organização de uma viagem / convívio para os/as colaboradores/as e elementos dos corpos sociais com o objetivo de fomentar as relações interpessoais.

9.3 “PONTO FINAL” – COMBATE À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Pensamos prosseguir em 2018 com a luta contra a violência doméstica, se a candidatura que fizemos ao POISE -3.17.1 – Estruturas de Atendimento, Acompanhamento e Apoio Especializado a Vítimas de Violência Doméstica e de Género, Sensibilização e Produção de Materiais nestas áreas, for aprovada e objeto de financiamento.

O projeto prevê um conjunto de ações, organizadas em 3 grandes componentes: Eixo 1- Gabinete de Atendimento (GAVVD); Eixo 2- Formação, Informação e Sensibilização de Públicos Específicos; Eixo 3 - Preparação e Edição de materiais formativos e informativos de suporte relacionadas com a Violência Doméstica e de Género.

Neste âmbito, pretendemos ainda dar corpo às iniciativas previstas no Protocolo para uma Estratégia de Combate à Violência Doméstica e de Género assinado em 21 de Abril de 2017 pelas seguintes entidades:

- Secretaria de Estado para a Cidadania e a Igualdade;
- Município de Oliveira de Azeméis;
- Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género;
- Centro Distrital de Aveiro do Instituto de Segurança Social, I.P.;
- Delegação Regional do Norte do Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.;
- Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares – Direção de Serviços da Região Norte;
- Administração Regional de Saúde do Norte, I.P.;
- Procuradoria da República da Comarca de Aveiro;
- Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses, I.P.;
- Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais;
- Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Oliveira de Azeméis;
- Comando Territorial da Guarda Nacional Republicana de Aveiro;
- Conselho Municipal de Educação de Oliveira de Azeméis;

- Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis;
- Escola Superior de Enfermagem da Cruz Vermelha Portuguesa de Oliveira de Azeméis;

9.4 ACOLHIMENTO DE EMERGÊNCIA “PORTO SEGURO”

Em 2018, pensamos dar início a uma nova resposta social denominada Acolhimento de Emergência “Porto Seguro”, através de candidatura feita ao POISE ação 3.17.2 – Acolhimento de Emergência de Vítimas de Violência Doméstica.

O Acolhimento de Emergência “Porto Seguro” pretende ser uma resposta social que visa o acolhimento, por um período de tempo limitado, até 72 horas, de pessoas vítimas de violência doméstica, tanto direta como indireta, num processo de encaminhamento para outras Casas Abrigo que garantam um alojamento mais prolongado e uma intervenção continuada e adaptada à situação que não se enquadre dentro dos requisitos para o acolhimento neste Centro.

As ações previstas são:

Ação 1- Apetrechamento do Acolhimento de Emergência “Porto Seguro”:

Nesta ação pretende-se adaptar o espaço cedido pelo Município de Oliveira de Azeméis às características da população alvo.

Ação 2 – Atendimento, Acolhimento, Acompanhamento e Apoio Especializado a Vítimas:

Nesta ação pretende-se garantir a prestação dos serviços de alojamento, alimentação, proteção e segurança, apoio psicológico, social, informação e apoio jurídico àquela população alvo.

9.5 VOLUNTARIADO

Continua a ser nosso propósito, em 2018, incentivar e fomentar a prática do voluntariado na Instituição por pessoas da comunidade que, de forma livre, desinteressada e responsável, se disponibilizem para, em função das suas aptidões naturais e da sua formação profissional ou outra, colaborar nas diversas facetas da vida da Santa Casa, designadamente ao nível da Animação e do contato direto e pessoal com os utentes.

Tudo será feito, naturalmente, dentro do enquadramento legal vigente, designadamente a Lei nº71/98, de 3 de novembro, que estabelece as bases do enquadramento jurídico do voluntariado, o Dec. Lei nº 389/99, de 30 de setembro, que regulamenta aquela lei, e o Dec. Lei nº. 40/89, de 12 de fevereiro, que institui o seguro social obrigatório.

10. CULTO

Procuraremos, em 2018, dar cumprimento aos Estatutos também na parte referente à atividade espiritual e religiosa (artº.4º), embora a não existência de um capelão privativo dificulte essa tarefa, pese embora toda a boa vontade do pároco e dos diáconos e leigos colaboradores da paróquia.

Ainda nesse âmbito, procuraremos que o maior número possível de irmãos participe na Procissão do Triunfo, enquadrada nas Festas em honra de Nossa Senhora da La-Salette, a realizar em Agosto na nossa cidade.

11. COMUNICAÇÃO E IMAGEM

É fundamental para o futuro da nossa Instituição que a mesma tenha na comunidade uma boa imagem. E uma das formas de o conseguir é revelar ao público, interno e externo, todas as atividades que se realizam aqui, apostando numa comunicação fácil e prática. Desta forma, informar continuará, naturalmente, em 2018 a ser uma prioridade, o que deverá ser feito através dos seguintes meios:

11.1 BOLETIM

O boletim da Instituição – que procuraremos manter com periodicidade semestral - continuará em 2018 a ser um meio privilegiado de divulgação de informações relativas às atividades e eventos da Instituição, mas também uma forma de melhor dar a conhecer os setores e os serviços desta Santa Casa. Procuraremos que cumpra também o seu papel formativo através da inclusão de matérias que concorram para esse desiderato.

11.2 PÁGINA DA INTERNET

O “sítio” da Misericórdia será também um sistema dinâmico de divulgação da História, dos serviços e das atividades da Santa Casa, permitindo aos cibernautas aceder a informação útil relativa à Instituição e aos eventos promovidos por ela. Em 2018 continuaremos a apostar na melhoria da sua apresentação/imagem e a atualizar os conteúdos, embora a tarefa não seja fácil, porque trabalhamos exclusivamente com a chamada “prata da casa”, já absorvida pelas suas tarefas diárias.

11.3 FACEBOOK

A Misericórdia aposta também nas redes sociais para obter uma maior adesão do público às suas iniciativas e colher o “feedback” dos cibernautas. Nessa medida, o Facebook continuará em 2018 a ser utilizado como um suporte de comunicação, procurando-se estar atento às críticas construtivas no sentido da sua melhoria.

11.4 COMUNICAÇÃO SOCIAL

Um bom e sadio relacionamento com a comunicação social local continuará a ser em 2018 uma prioridade, pelo que continuaremos a apostar no envio de notas e comunicados à imprensa e rádio que permitam aos respetivos colaboradores tratar, e com acerto, os assuntos relacionados com a nossa Instituição. De resto, estaremos sempre recetivos aos mesmos nas nossas instalações e iniciativas.

11.5 ARQUIVO FOTOGRÁFICO/ VÍDEO

Dada a importância do registo dos eventos, não só como forma de divulgação, mas também como forma de manter testemunhos para a posteridade no que diz respeito à história da Instituição, prosseguiremos com o trabalho de recolha de imagens para arquivo.

12. RELAÇÕES COM OUTRAS INSTITUIÇÕES

Em 2018 manteremos o bom relacionamento que a Instituição tem vindo a manter ao longo dos anos não só com a União das Misericórdias e as demais Misericórdias, sobretudo as do distrito de Aveiro, mas também com todas as instituições de solidariedade social, principalmente as do nosso concelho.

Mais especificamente, continuará a Misericórdia a desempenhar o seu papel na gestão da Fundação Manuel Brandão, bem como no Núcleo Executivo da Rede Social Concelhia, esperando-se que a colaboração com a Câmara Municipal continue, como até aqui tem acontecido, muito para além da Rede Social.

Também a colaboração com a Segurança Social, através do Centro Distrital de Aveiro do Instituto da Segurança Social, deverá merecer sempre o melhor empenho, já que se trata do maior e mais importante parceiro da Instituição. Nesse aspeto, cabe referir, como se disse atrás, que não sabemos ainda se o Programa de Emergência Alimentar – Cantinas Sociais continuará em 2018, devendo a Santa Casa prosseguir, ainda que noutros moldes, com a Cantina Social caso o governo decida não prolongar a vigência daquele Programa para além do corrente ano e se verifique que a sua continuação é indispensável.

A colaboração com alguns estabelecimentos de ensino secundário, como os Agrupamentos de Escolas Ferreira de Castro e Soares de Basto, e superior, designadamente a Escola Superior de Enfermagem da Cruz Vermelha Portuguesa de Oliveira de Azeméis, e também a Universidade Aveiro e a Escola Superior de Educação de Coimbra, no âmbito da formação dos seus alunos em contexto de trabalho, continuará a ser para nós uma prioridade, o mesmo podendo dizer-se da colaboração com a Direção-Geral de Reinserção Social e dos Serviços Prisionais no que concerne ao cumprimento, na Instituição, de injunções e de medidas punitivas, designadamente de trabalho a favor da comunidade, decretadas pelos tribunais relativamente a alguns arguidos.

Numa outra vertente, no âmbito do Projeto “Gerir para a Igualdade”, a nossa Santa Casa continuará em 2018 a estabelecer acordos e parcerias com empresas/serviços de variados setores – saúde, medicina dentária,

nutrição, recreio e lazer, reparação de automóveis, estética, etc. – tendo em vista o benefício dos/as colaboradores/as e utentes da Instituição e a sua satisfação e bem-estar.

13. CONCLUSÃO

Este é, pois, em traços gerais, o conjunto de atividades e iniciativas que a Mesa Administrativa pensa que a nossa Santa Casa da Misericórdia deve levar a cabo em 2018, não significando isso que outras não venham a ser implementadas, se as circunstâncias assim o exigirem ou aconselharem.

É óbvio que, para realizar o que propomos, sobretudo em termos de prosseguir com algumas obras de melhoria das instalações e respetivo apetrechamento, é indispensável a boa vontade e o empenho de todos, a começar pelos técnicos/as e demais funcionários/as da Instituição, a quem, aqui, mais uma vez, fazemos um apelo – que não temos dúvidas de que será correspondido pela grande maioria – no sentido da sua atuação empenhada, competente e profissional, pese embora continuarmos a não poder retribuí-los/as na justa medida em que essa grande maioria o merecia. Mas também neste campo certamente que haverá alterações decorrentes quer da atualização da remuneração mínima garantida quer da publicação da nova Tabela Salarial do Acordo Coletivo de Trabalho aplicável à maioria dos colaboradores/as da Instituição.

Também os Irmãos não podem ficar indiferentes perante estes desafios, deixando nós aqui um apelo para que se interessem a sério pela vida da Instituição e, na medida das suas possibilidades, sejam generosos com ela, sendo de esperar que em 2018 continue a processar-se uma viragem no sentido do empenhamento e da colaboração de todos – diríamos mesmo de todos os Oliveirenses - para o engrandecimento desta Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis e, sobretudo, para o cumprimento dos seus objetivos solidários.

Oliveira de Azeméis, 14 de novembro de 2017

A Mesa Administrativa