

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE OLIVEIRA DE AZEMÉIS

02) *[Handwritten signature]*
up. *[Handwritten signature]*
H. *[Handwritten signature]*
B. *[Handwritten signature]*



PLANO DE ATIVIDADES
2020

9.3 VOLUNTARIADO	39
10. CULTO	39
11. COMUNICAÇÃO E IMAGEM	39
11.1 BOLETIM	40
11.2 PÁGINA DA INTERNET	40
11.3 FACEBOOK	40
11.4 COMUNICAÇÃO SOCIAL	40
11.5 ARQUIVO FOTOGRÁFICO/VÍDEO	40
12. RELAÇÕES COM OUTRAS INSTITUIÇÕES	41
13. CONCLUSÃO	41

02.
1. 11/11
up
11/11
11/11
11/11

1. INTRODUÇÃO

Cumprindo a al. e) do nº 1 do art.º 27º do Compromisso desta Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis e, de resto, também a própria lei – neste caso o Dec. Lei nº 119/83, de 25 de fevereiro, na redação dada pelo Dec. Lei 172-A/14, de 14 de novembro – vem a Mesa Administrativa apresentar o Plano de Atividades e Orçamento de Exploração Previsional e Investimentos para o ano de 2020, fazendo-o com a plena consciência de que, na concretização prática destes documentos, haverá uma larga margem de aleatoriedade que pode tornar as previsões muito pouco certeiras. E, se sempre assim foi, por maioria de razão o é agora, num tempo de incertezas e em que a realidade económico-financeira se altera profundamente com grande rapidez, fazendo cair por terra as mais bem fundadas previsões.

Esse risco, como é óbvio, não nos dispensa de delinear os caminhos que, a vários níveis, a Instituição deve percorrer no próximo ano. Fazemo-lo, naturalmente, com base na realidade dos últimos anos e, sobretudo, deste que ainda decorre, partindo do pressuposto que as fontes de financiamento principais, a começar pelas participações da Segurança Social e dos utentes, se manterão estáveis e que, do lado da despesa, voltaremos a ter um forte impacto negativo com a atualização da Remuneração Mínima Garantida (RMG) e, eventualmente, da Tabela Salarial do ACT aplicável à generalidade dos colaboradores.

Não é que ponhamos em causa a justiça destas atualizações, pois sempre reconhecemos que a grande maioria deles é merecedora de melhores salários e mais regalias. O problema é que, ao contrário da maioria das empresas que vendem produtos ou prestam serviços, não podemos repercutir esse aumento no "preço" da generalidade dos serviços que prestamos, já que o respetivo cálculo obedece a parâmetros impostos pela Segurança Social e que não dão qualquer margem de manobra.

Acresce que aquele aumento da RMG não pode (ou, pelo menos, não deve) ser apenas para os trabalhadores que auferem menos que o futuro novo salário mínimo nacional, uma vez que, se a Instituição só avançar para o aumento dos vencimentos daqueles que agora auferem o salário mínimo atual ou acima dele, mas abaixo do futuro, em breve teremos quase todos os colaboradores a receber o mesmo, o que, além de ser injusto, seria altamente desmotivador.

De resto, com este problema está conexo um outro que já aflige muitas Misericórdias, incluindo a nossa, e que tem a ver com a escassez de mão de obra e com a conseqüente dificuldade em recrutar colaboradores – pelo menos colaboradores com um mínimo de aptidões/qualidade – para certos setores. É óbvio que essa dificuldade deixaria de existir ou, no mínimo, se atenuaria, se os salários pudessem acompanhar os de outros setores de atividade para onde os trabalhadores, naturalmente, tendem a confluír. Mas a verdade é que não podemos, até pela apontada razão da rigidez das regras de cálculo do preço final da maioria dos serviços prestados.

É em consequência da ponderação de todos esses fatores que se propõe um aumento da massa salarial, em 2020, de 4%, havendo de ter-se em conta que a percentagem do aumento esperado do salário mínimo (de € 600,00 para € 635,00) é de 5,8%. A expectativa da Mesa Administrativa é que esses aumentos não ponham em causa a sustentabilidade das diversas respostas sociais da Instituição e constituam, ao mesmo tempo, um

le.º
emp
y.º
Mesa
Mesa

pequeno incentivo aos colaboradores, que, como é natural, aspiram por uma mais justa retribuição do seu trabalho.

Esperamos que o ano de 2020 seja, do ponto de vista da previsão orçamental, mais um ano de estabilização e consolidação das contas da nossa Misericórdia, não estando nós a prever, a esse nível, qualquer fator disruptivo, quer ao nível das receitas quer das despesas, que ponha em causa o desiderato de a manter como uma organização equilibrada financeiramente e capaz de continuar a prestar à comunidade serviços de qualidade. Mas é óbvio que não estamos, como ninguém nem nenhuma organização está, livres de um qualquer cataclismo que ponha em causa a justeza destas previsões...que, de resto, é bom lembrar, não passam disso mesmo – previsões.

2. OBRAS E AQUISIÇÕES DIVERSAS

Pretendemos dar conta, nesta secção, das obras e aquisições de maior relevo que a Mesa Administrativa tenciona levar a cabo em 2020, sem prejuízo de outras que, sendo, neste momento, imprevisíveis, podem ter que ser realizadas dada a sua imprescindibilidade na altura.

Ao nível do edifício central (Serviços Administrativos e ERPI / Centro de Dia) e também no Infantário não prevemos obras de vulto, devendo, no entanto, prosseguir-se na via da melhoria pontual das instalações e espaços, quer interiores, quer exteriores, com especial enfoque na pintura das paredes exteriores mais deterioradas, designadamente as viradas a norte e também as varandas viradas a sul.

Ainda em relação ao referido edifício, continua na nossa mente a ideia de prosseguir na construção de um pequeno jardim sensorial no pátio contíguo à Sala de Estimulação Cognitiva, sala cujo apetrechamento será finalizado em 2020.

Obras mais significativas serão levadas a cabo na Residencial César de Pinho, tendo em vista cumprir todas as imposições legais, seja em termos de número de espaços seja em termos das respetivas dimensões.

Assim, deveremos alargar a sala das refeições para a zona da churrasqueira, desaparecendo esta, e alargar também a sala de convívio do assim dito piso 2 para o lado da varanda. Ainda nesse piso, na zona desta sala, deveremos criar duas instalações sanitárias, divididas por sexos e adaptadas a utentes com mobilidade reduzida.

Em cada um dos três pisos deverá ser criada uma sala de estar com copa, sendo que, no piso 1, ela resultará da utilização, para esse efeito, do espaço de vigília (vela) e de parte de um armazém contíguo. No piso 2 resultará da adaptação de parte do espaço da atual Enfermaria e no piso 3 recorrer-se-á à sala de estar atual a que se agregará a kitchenette da suite contígua.

Ainda no piso 1 deverá transformar-se a parte restante do armazém num gabinete técnico e dividir-se por sexos (dois) a instalação sanitária existente no mesmo piso. Nos pisos 2 e 3 será necessário alterar as casas de banho dos corredores para servirem utentes com mobilidade reduzida.

Ainda no capítulo das obras, prevemos iniciar em 2020 a requalificação ou transformação do antigo Lar César Pinho, onde atualmente funciona o Centro de Formação, num espaço diferente, estando em desenvolvimento, neste momento, os estudos arquitetónicos e financeiros que devem ditar o seu futuro: ou um



Centro Comunitário, como previsto anteriormente (Projeto de 2002), embora com o acrescento de alguns quartos de emergência social no último piso, ou uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, em complemento da Residencial César de Pinho ou da própria ERPI atual.

Em qualquer dos casos, o investimento não será certamente inferior aos €600.000,00, demandando, por isso, a apresentação de uma candidatura a fundos comunitários ou ao Fundo Rainha D. Leonor (da SCM Lisboa).

No que se refere a aquisições, e começando pelas viaturas, devemos reforçar o parque de viaturas ligeiras com mais uma carrinha de cinco lugares para uso geral, tendo em conta as crescentes necessidades das equipas que trabalham com a população externa ("Soltar Amarras" e "Ser Família").

Continuaremos também em 2020 a melhorar a rede de comunicações internas (e com o exterior) ao nível, não já dos telefones, mas da internet, cumprindo o desiderato de ter cobertura de rede em todo o edifício, o que, aliás, será indispensável para o bom funcionamento do sistema de registo das Atividades da Vida Diária (AVD's) que tencionamos adquirir no próximo ano para uso na ERPI/Centro de Dia e na Residencial (o que, aliás, não aconteceu em 2019 porque a empresa de software que nos apoia se atrasou na conceção do programa).

Prosseguiremos em 2020 com as ações – de resto, já todas contratualizadas – de implementação do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD).

Relativamente à previsão dos valores envolvidos nestas obras e aquisições diremos apenas que deles dá conta, naturalmente, o Orçamento Previsional e de Investimentos, prosseguindo este Plano de Atividades com a apresentação das que são previstas por cada serviço ou setor para o próximo ano.

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 de solidariedade social que procura estar atenta às necessidades da população. Em 2020, queremos que continuem a prestar um serviço de qualidade aos idosos e suas famílias, como também a todos aqueles que precisam dos nossos préstimos e à comunidade oliveirense em geral, dando continuidade à obra já realizada e consolidada ao longo de anos.

Estas respostas sociais, ERPI e Centro de Dia, estão organizadas numa perspetiva de apoio individualizado e humanizado, dirigido à satisfação das necessidades das pessoas idosas e à implementação de atividades de acompanhamento social, contribuindo para o desenvolvimento saudável 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 2020, na Estrutura Residencial para Idosos e no Centro de Dia, procuraremos:

(22).
enf.
[Handwritten signatures and notes]

- 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 estabelecer um projeto de vida para cada idoso;
- Prestar um bom acompanhamento psico-social, que contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do idoso;
- Estimular e otimizar as funções cognitivas dos utentes, procurando ir ao encontro das suas necessidades e expectativas;
- 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 de ambas as respostas, contando, para isso, com o serviço de 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 física, 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 incapacitados e acamados, fomentando a sua interação com os idosos válidos;
- 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 2020, dar continuidade ao trabalho que temos vindo a desenvolver e promover iniciativas novas, sendo nosso propósito:

- **Proceder à avaliação cuidadosa dos candidatos a admissão na ERPI e no 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 – estado cognitivo, 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.
- **Acompanhar os utentes individualmente**, tendo em conta o contexto no qual se desenrolam as suas atividades de vida diária, contando, sempre que possível, com os contributos das famílias e dos vários técnicos da Instituição, em articulação com a direção técnica da ERPI, numa intervenção multidisciplinar.
- **Continuar o apetrechamento da Sala de Estimulação Cognitiva**, que bem se justifica face ao crescente aumento das demências, um dos principais problemas de saúde pública, não só pela sua dimensão, mas, sobretudo, pela forma como afeta 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, continuará 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.
- **Criar e apetrechar um Jardim Sensorial** com o objetivo principal, como já referido atrás, de trabalhar os sentidos do tato, do paladar, da audição, do olfato e da visão. As plantas serão o “motor” da realização dessa ideia, que se concretizará num pátio interior de fácil acesso para todos os utentes.
- **Adquirir e pôr em funcionamento, como também já referido no ponto 2., uma nova componente do programa informático** que permita monitorizar em tempo real a atividade operacional destas respostas sociais (registo das AVD`s), por forma a conseguir, entre outras funcionalidades, um melhor controlo 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.
- **Dar continuidade ao projeto “Eu tenho memória...Eu sou capaz”**, no sentido de garantir o mais possível a autonomia da pessoa idosa, desenvolvendo recursos e capacidades no funcionamento diário e nas atividades realizadas pelos cuidadores, maximizando as potencialidades e minimizando as dependências. Pretende-se perceber a efetividade da intervenção na adesão aos

de
1. 0.3
emp
2. 0.2
Mina

cuidados, na adaptação aos estados de saúde e ambientes, na realização das atividades da vida diária, na aprendizagem procedimental e na adequação das nossas respostas/serviços a pessoas idosas com demências, que, na sua maioria, têm associada dependência física. A deficiente cognição e a hipersensibilidade emotiva destas pessoas fazem com que a equipa necessite de (re)criar instrumentação especializada, que promova uma sintonia emocional positiva na prestação dos cuidados e mobilize as pessoas para interações/relações colaborativas e facilitadoras dos objetivos a atingir com esses cuidados.

(2)

esta
ref
pro
di
a
a
a
a

O ano de 2020 será, assim, um ano de consolidação do respeito pela qualidade da vida dos nossos utentes seniores da ERPI e do Centro de Dia. Pelo menos é o que esperamos.

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 ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

A capacidade máxima do nosso serviço é de 80 utentes, havendo acordo com a Segurança Social para 70.

3.2.1 Objetivos desta Resposta Social em 2020

O S.A.D. propõe-se em 2020:

- ❖ Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- ❖ Continuar a contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos seus utentes e respetivas famílias;
- ❖ Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia;
- ❖ Assegurar o acesso dos seus utentes à prestação de cuidados primários de saúde;
- ❖ Contribuir para evitar ou retardar a institucionalização;
- ❖ Fomentar condições que permitam preservar e incentivar as relações familiares;
- ❖ Apoiar os indivíduos e famílias na satisfação das necessidades e atividades da vida diária.

3.2.2 Atividades a Desenvolver no Ano de 2020

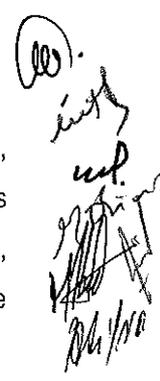
O S.A.D. compromete-se a assegurar diariamente aos utentes a prestação de cuidados devidamente planeados, de forma a, todos os dias, promover a satisfação das suas necessidades básicas e o seu bem-estar.

O nosso foco estará, pois, nas seguintes áreas e atividades:

- ❖ **Prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio**, de acordo com a legislação aplicável e as orientações do Instituto da Segurança Social, nomeadamente:

Alto
int
emp
W
M/1/1/1

- 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, entre outras, 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.
- ❖ **Acompanhamento/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 e articulação com os mesmos;
 - Apoiar na marcação de consultas;
 - Apoiar na administração medicamentosa;
 - Acompanhar a consultas médicas (quando aplicável, designadamente situações onde se verifique isolamento social).
- ❖ **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 gestão de topo e colaboradores da Instituição, colaboradores estes dos mais diversificados setores inerentes à Resposta Social de SAD (desde o Diretor Técnico, passando por Ajudantes Familiares Domiciliárias, equipa de Animação, Serviços Gerais e Cozinha).
 - ❖ **Promoção de eventos e atividades de animação e socialização**, levando à participação dos utentes e famílias nas atividades socioculturais organizadas e delineadas, sempre com o respeito pelas opções individuais de cada utente.
 - ❖ **Formação dos/as colaboradores/as na área da Geriatria**, desenvolvendo ações de formação profissional nesse âmbito.
 - ❖ **Avaliação da qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário, através de:**
 - Visitas do técnico ao domicílio dos utentes 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.
 - ❖ **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 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 da qualidade de vida.

A estrutura pode albergar até cerca de 40 pessoas, entre casais e singulares.

3.3.1 Objetivos desta Resposta Social

A Residencial César de Pinho propõe-se continuar, em 2020, 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 2020

Enquanto promotores da qualidade de vida dos utentes, colocaremos ao dispor dos nossos clientes/ 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 dos clientes, 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:**
 - Entrevistas de diagnóstico;
 - Ações de informação que garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
 - 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);

Al.
int
cep
19/01/2020
Rd/2020

- Sessões de grupo;
- Acompanhamento e monitorização da evolução clínica dos clientes com doenças em fase avançada.
- ❖ **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.

10.
ent
up.
17/01/20
18/1/20

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

3.4.1 Objetivos a atingir em 2020

O plano de atividades de Animação Sociocultural dos seniores para 2020 pretende inovar, proporcionando diferentes atividades e experiências direcionadas para os diferentes níveis de autonomia e dependência. É um plano que deseja transformar os utentes em protagonistas, levando-os à projeção e à partilha de vivências, das suas memórias, dos seus saberes e das suas inquietações.

Assim sendo, os objetivos para 2020 serão os seguintes:

- Reconhecer as necessidades de cada utente;
- Realizar atividades de acordo com o Plano Individual de cada utente;
- Proporcionar uma boa integração dos utentes na Instituição;
- Desenvolver atividades em grupo;
- Ocupar de forma útil, dinâmica e criativa o tempo dos idosos;
- Melhorar a qualidade de vida de cada utente através de atividades de animação direcionadas para cada público alvo específico;
- Promover atividades com os seniores 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, a intervenção comunitária e o desenvolvimento social;

- Estimular o contato interativo entre idosos e crianças das respostas sociais da Creche e Pré-escolar; através de atividades intergeracionais semanais.
- Desenvolver atividades por grupos de utentes, tendo em conta as capacidades físicas e intelectuais de cada um;
- Recordar vivências e tradições populares através de diferentes atividades de Animação;
- Realizar um vídeo, com a colaboração de técnicos ou voluntários desta área, para a promoção da SCMOA e, sobretudo, para divulgar o trabalho de animação, estimulação e valorização dos seniores, bem como dos colaboradores que trabalham diretamente com este público;
- Aproximar as famílias da Instituição através de realização de atividades;
- Motivar a participação dos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário nas atividades realizadas na SCMOA;
- Programar e realizar atividades no S.A.D
- Realizar reuniões semanais para balanço, reflexão e avaliação de atividades

10,
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020

3.4.2 Principais Atividades a desenvolver em 2020

Em concreto, destacamos algumas das atividades a levar a cabo em 2020, podendo o quadro completo das mesmas ser consultado no documento interno denominado "Plano de Atividades de Animação Sociocultural – ERPI, Residencial, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário":

ATIVIDADE	ÂMBITO DA ATIVIDADE	OBJETIVOS
Comemoração dos dias festivos como Reis, Carnaval, Dia da Amizade, Dia do Artista, Dia da Mãe, Dia dos Museus, Dia do Pai, Páscoa, Dia da Mulher, Dia Mundial da Poesia, Comemoração do Dia do Estudante, Santos Populares, S. Miguel, S. Martinho, Natal; Festa de Natal (atividade interinstitucional)	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; ▪ Proporcionar um momento de distração, convívio e de conhecimento de cultura, costumes e tradições.
Visita a Fátima; ida à Procissão da La-Salette, Rezar com Maria (todos os dias 13 de cada mês na capela da SCMOA), atividade "Viver com Maria" (no mês de Maio) , Comemoração do Dia Mundial do Doente, Celebração da Quaresma, Via Sacra, Visita à Nossa Senhora da Saúde (atividade interinstitucional)	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 oficinas temáticas sobre a Paz, elaboração de cartas entre utentes, familiares e colaboradores, inauguração do jardim sensorial, reportagem com os utentes sobre o tema "Família", "Sardinhada de S. João", participação na Festa Final de ano do Infantário, confeção de compotas, ateliers de Natal, visita às decorações natalícias, atividade "Um miminho para ti", Comemoração do Dia do Pijama, tarde dançante (atividade interinstitucional), " Sabores de Outono" (atividade interinstitucional)	Lúdico-recreativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolver as aptidões técnico-manuais dos idosos, através da realização de oficinas; ▪ Incentivar o trabalho em equipa; ▪ Sensibilizar os utentes e colaboradores para a temática da Paz; ▪ Comemoração do espírito carnavalesco, proporcionando momentos de diversão; ▪ Valorizar o papel do utente na família; ▪ Estimular o utente para a participação; ▪ Trabalhar o espírito de iniciativa, imaginação e criatividade; ▪ Motivar os utentes a valorizar os seus cuidadores; ▪ Proporcionar o contato direto com os usos, costumes e tradições rurais, incentivando a partilha de experiências e saberes entre gerações.
Idas à Praia, Proporcionar uma semana de praia, Almoço na Praia, Piqueniques, Piquenique no Parque da Abeiheira (atividade interinstitucional)	Lúdico-social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover o convívio e o contato com a Praia; ▪ Permitir outras experiências; ▪ Conhecer outros lugares e outra instituição.
Ida à Festa das Fogaças, Ida à Feira de Março, Passeio de comboio a Aveiro e passeio de moliceiro em Aveiro, Desfolhada à Moda Antiga, Ida à Festa das Colheitas (Arouca), Ida ao teatro e a concertos, "Por Terras de OAZ" (atividade interinstitucional)	Cultural e Social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover o convívio e dar a conhecer as tradições das cidades a visitar; ▪ Experimentar vários meios de transporte; ▪ Proporcionar momento de distração e de conhecimento da cultura, costumes e tradições; ▪ Contactar 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 com utentes de outras instituições.

Mês Rosa: Sinalizar o mês com decorações rosa na Instituição	Social e Informativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conscientização dos utentes e colaboradores sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do cancro de mama.
Semana da Saúde	Social/ Informativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar aos clientes diversos rastreios de saúde.

3.4.3 Atividades Regulares

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

- Ginástica Sénior (professores externos)
- Terço na Capela;
- Idas ao cinema;
- Tardes de Poesia;
- Jogos diversos;
- Ateliers Semanais Intergeracionais;
- Bailes Intergeracionais;
- Jogos de Mesa (ex.: Bingo, Cartas, Damas, etc.);
- Sessões de Culinária;
- Dinâmicas de Grupo – (Trabalhar a autoestima, concentração, jogos motivacionais);
- Tardes musicais / dançantes;
- Ir assistir a diversos jogos de futebol, basquete e hóquei;
- Ações de sensibilização de diversas temáticas (Saúde, Segurança, Desenvolvimento Pessoal e Social);
- Manutenção do jardim de ervas aromáticas;
- Sessões de Leitura; Contos Tradicionais; Leitura de Jornais;
- Grupo de Cantares;
- Atelier de Artes "Ser Feliz" (com a mesária Prof. Manuela Antunes);
- Atividades de estimulação cognitiva para utentes com e sem déficite cognitivo;
- Jogo de Boccia;
- Participar no Aquihádança promovido pelo Centro Lúdico;
- Atelier de Costura;
- Medicina alternativa (Taças Tbetanas e Reiki);
- Atividades no domicílio dos utentes do Apoio Domiciliário, (ex.: comentar notícias; atividades de socialização);
- Atuação de artistas e instituições convidadas.

3.5 INTERVENÇÃO PSICOLÓGICA E GERONTOLÓGICA

É bem sabido que o envelhecimento populacional em Portugal tem vindo a aumentar nas últimas décadas, devido à inversão da pirâmide etária, e, com ele, surge o Declínio Cognitivo Ligeiro que é um estado intermedio

entre o envelhecimento cognitivo normal e a demência leve, sendo cada vez mais reconhecido como um problema de saúde, associado a um aumento do risco de desenvolvimento de demência. Por este motivo, torna-se premente incluir na Instituição um programa de manutenção da saúde cognitiva, como forma de prevenção do comprometimento cognitivo e do atraso da instalação do quadro demencial, da dependência e da (in)capacidade de autonomia do idoso.

De resto, muitos dos nossos utentes, quando são institucionalizados, já apresentam um quadro demencial muito significativo e até alguns casos severos, em que é urgente uma intervenção específica de estimulação cognitiva, adaptada à singularidade do utente e ao seu estado clínico, com o objetivo de estabilizar a sintomatologia associada e inculir-lhe uma rotina diária adaptada à sua debilidade clínica.

Torna-se, por isso, fundamental a intervenção psicológica e gerontológica com os idosos, tendo como principais **objetivos**:

1. Fomentar a aceitação e a adaptação ao contexto de lar e das novas mudanças/realidades, principalmente perdas físicas, psicológicas e sociais;
2. Distinguir as alterações próprias do envelhecimento das alterações patológicas;
3. Avaliar o estado cognitivo dos utentes (Mini Mental State Examination – MMSE, Teste do Relógio, Teste das Trilhas e Escala de Demência de Blessed); avaliar o estado emocional dos utentes (EAS – Escala de Avaliação de Emoções);
4. Avaliar a presença ou ausência de depressão e ansiedade nos utentes (BAI - Inventário de Ansiedade de Beck);
5. Estimular as funções cognitivas dos utentes;
6. Promover a autonomia, autoestima e capacidades individuais;
7. Promover os afetos positivos nos utentes e diminuir os afetos negativos, nomeadamente em momentos de crise e angústia;
8. Diminuir os níveis de depressão e ansiedade nos utentes;
9. Promover competências comunicacionais e interrelacionais nos utentes, incentivando-os a continuar a ter ambições;
10. Fomentar a motivação dos utentes para participarem nas atividades da Instituição.

Para alcançar tais objetivos propõe-se o Plano de Intervenção Psicológica e Gerontológica que se espelha no quadro seguinte, abrangendo os utentes dos Grupos A/B/C.

Atividade	Utentes por Grupo	Objetivos Gerais	Periodicidade	Recursos Materiais	Recursos Humanos
Acompanhamento Psicológico Individual	A	<ul style="list-style-type: none"> • Combater o sentimento de inutilidade. • Valorizar as competências pessoais dos idosos. • Fomentar nos idosos o sentimento de autovalorização. 	Diariamente	<ul style="list-style-type: none"> • Registos de Acompanhamento dos utentes. 	Psicóloga; Idosos/as
Acompanhamento e Monitorização da evolução clínica dos idosos/as.	A/B	<ul style="list-style-type: none"> • Valorizar a comunicação e a coesão intergrupala. • Fomentar a satisfação e a capacidade de adaptação emocional dos idosos. • Estimular a participação nas dinâmicas diárias da Instituição. • Promover sessões de informação com as famílias sobre os processos clínicos dos idosos. 	Diariamente	<ul style="list-style-type: none"> • Registos e avaliações clínicas (documentos). 	Psicóloga; Idosos/as
Sessões de Estimulação Cognitiva	A/B/C	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar diferentes áreas cognitivas (a atenção; memória; cálculo e funções executivas; linguagem; gnosias e praxias). • Preservar a orientação espaço-temporal. • Estimular os processos mnésicos. 	Diariamente	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologias (tv, tablet, pc, rádio...). • Materiais em formato de papel. • Plasticinas. 	Psicóloga; Gerontóloga e Idosos/as
Fomentar Competências Pessoais: Autoimagem	A/B	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer o esquema corporal. • Explorar o eixo Identidade e Autonomia, possibilitando desenvolver o reconhecimento da própria imagem, identificando-se como seres únicos. • Promover um processo de interação, afetividade, apropriação de regras de conveniência e emoções. 	Uma vez por semana	<ul style="list-style-type: none"> • Espelho. • Câmara fotográfica. • Pasta modelar e argila. 	Psicóloga e Idosos/as
Intervenção Cognitiva	B/C	<ul style="list-style-type: none"> • Estimular fisicamente e psicologicamente os idosos. • Proporcionar momentos de execução de tarefas. • Melhorar o equilíbrio e a coordenação motora. • Contribuir para o bem-estar psíquico e qualidade de vida dos utentes. • Desenvolver competências de escrita. 	Diariamente	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas de Estimulação. 	Psicóloga; Idosos/as

Atividade	Utentes por Grupo	Objetivos Gerais	Periodicidade	Recursos Materiais	Recursos Humanos
Sessões de Musicoterapia	A/B/C	<ul style="list-style-type: none"> Restabelecer a locomoção e equilíbrio corporal. Promover a expressão verbal e não verbal. Prevenir/diminuir a sintomatologia depressiva e ansiogénica. Estimular o bem-estar físico e psíquico. 	Duas vezes por semana	<ul style="list-style-type: none"> Instrumentos musicais; Mp3 e portátil 	Psicóloga; Gerontóloga; Idosos/as
Reminiscências Autobiográficas	A/B/C	<ul style="list-style-type: none"> Recuperar as memórias que o idoso tem do seu passado. Reviver experiências agradáveis do passado (em grupo), conquistas e eventos felizes. Proporcionar um dia de passeio aos utentes que os remeta às reminiscências do passado. Partilha de vivências pessoais entre os idosos. 	Duas vezes por semana	<ul style="list-style-type: none"> Diálogo; cadernos 	Psicóloga; Gerontóloga; Idosos/as
Sessões de Motricidades	A/B/C	<ul style="list-style-type: none"> Preservar e estimular as capacidades de controlo de movimentos de destreza manual e precisão. Promover maior qualidade de vida aos utentes. Incentivar a manutenção das AVD'S. 	Diariamente	<ul style="list-style-type: none"> Jogos diversificados; Puzzles; plasticina, entre outros 	Psicóloga; Gerontóloga; Idosos/as
Sessões de Relaxamento em Grupo	A/B	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar momentos de maior descontração. Aumento do bem-estar, autonomia e qualidade de vida. 	Semanalmente	<ul style="list-style-type: none"> Música Guião de Relaxamento Objetos antistress 	Psicóloga; Idosos/as
Sessões de Memória (recente, imediata, episódica e semântica)	A/B/C	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver a capacidade de comunicação. Estimular capacidades cognitivas através da memória. 	Diariamente	<ul style="list-style-type: none"> Objetos/utensílios diversificados (objetos pessoais; antigos; modernos) 	Psicóloga; Gerontóloga; Idosos/as
Atividade Metáforas Narrativas	A/B	<ul style="list-style-type: none"> Promover a partilha de saberes. Valorizar as competências e capacidades individuais. 	Duas vezes por semana	<ul style="list-style-type: none"> Contos Narrativos Fábulas Terapêuticas 	Psicóloga; Idosos/as
Atividades de Criatividade e Cooperação	A/B	<ul style="list-style-type: none"> Aumento da autonomia e confiança dos idosos. Estimular a criatividade. Estimular as relações sociais e pessoais entre os utentes. 	Diariamente	<ul style="list-style-type: none"> Cartolinas Videos Som e Imagens 	Psicóloga; Idosos/as
Livro de Memória	A/B/C	<ul style="list-style-type: none"> Treinar a memória autobiográfica. Promover a memória afetiva. Valorizar o passado, com a participação dos elementos familiares. 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Fotocópias dos dados biográficos Fotografias Diversos materiais 	Psicóloga; Gerontóloga; familiares; Idosos/as

@. et's
 ref.
 H. J. da
 H. J. da
 H. J. da

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 2020 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.

Handwritten notes and signatures in the right margin, including a circled 'M.' and several illegible signatures.

4.3 PROJETO EDUCATIVO

Tendo em vista alcançar os objetivos referenciados, no ano de 2020 o Projeto Educativo designar-se-á - "Cresce com Mais" e terá a duração de 3 anos. O seu objetivo principal é promover uma maior aproximação dos pais/família à escola/infantário, incentivando a participação dos mesmos no processo educativo dos seus/suas filhos.

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, no ano letivo 2019/2020 o Projeto Curricular intitula-se "Nós e a Arte".

Este projeto visa utilizar a arte como instrumento de formação na educação, já que condiciona a perceção, estrutura o pensamento, proporciona uma linguagem expressiva, permitindo desenvolver a criatividade e estimulando a fantasia e a imaginação. As artes na educação de infância assentam essencialmente em atividades de expressão, fruição, experimentação e descoberta, que constituem os pilares sobre os quais as aprendizagens futuras e a personalidade se vão edificar.

É nosso principal objetivo com o projeto " Nós e a Arte ", desenvolver um conjunto de estratégias no sentido de mobilizar os recursos disponíveis, com base num trabalho interdisciplinar. Ele refletirá o esforço de todos os envolvidos, em projetos que incorporem diferentes pontos de vista e diversas linhas de ação, com o intuito de efetivar um trabalho orientado para o desenvolvimento do gosto e interesse pela arte.

Terá, como **objetivos primordiais**:

- ✓ Estimular as crianças para a descoberta do mundo que nos rodeia;
- ✓ Dar a possibilidade à criança de experimentar e contatar com diferentes formas de arte e de expressão;

- ✓ Desenvolver o sentido estético/crítico/imaginativo;
- ✓ Conhecer o trabalho de vários artistas;
- ✓ Despertar a curiosidade, o interesse e o gosto pelas artes;
- ✓ Proporcionar o contacto direto com os usos, costumes e tradições locais, incentivando a partilha de experiências e saberes entre gerações;
- ✓ Explorar e dinamizar o espaço exterior do nosso Infantário;
- ✓ 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;

(Handwritten notes and signatures)

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 2019/2020:

Meses	Descrição da Atividade	Objetivos	Intervenientes
SETEMBRO	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptação das crianças ao novo espaço - Desfolhada (atividade intergeracional) - Vindimas - Confeção de marmelada - Mural exterior de Outono: elaborado com as crianças e aplicado no espaço exterior do Infantário 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar às crianças um ambiente acolhedor e saudável, integrando-as na escola - Promover a aquisição de saberes culturais - Fomentar o contacto com a natureza - Responsabilizar as crianças a cuidar da natureza - Fazer com que as crianças intervenham no mundo em que vivem 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - Pessoal docente (PD) - Pessoal não docente (PND) - Crianças - Pais - AP (Associação de Pais) - Idosos da instituição
OUTUBRO	<ul style="list-style-type: none"> - "Bolachinhas com arte" - Semana da alimentação (atividades no âmbito do tema e realizadas entre salas) - "A surpresa de Handa"- contadoras de histórias trazem magia e música à escola - "Semear agora para plantar depois "(sementeiras em vasinhos para, na primavera, passar para a horta) 	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar a criatividade - Dar a conhecer diferentes sabores e saberes - Proporcionar o contacto com o meio exterior - Incentivar as crianças a seguirem hábitos saudáveis - Contribuir para a formação pessoal e social, dando sentido ao sistema simbólico-cultural - Fomentar o gosto pela História e pelo livro num contexto inovador - Conhecer o mundo através do contacto com elementos naturais e suas características - Observar e contactar com a natureza - Proporcionar o contacto com o meio exterior 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP - Idosos da instituição - Contadoras de histórias

<p>NOVEMBRO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realização do teatro pelo grupo docente " O Ouriço Carrapiço " - Magusto de S. Martinho ao ar livre com recreação da fogueira - Dia do Pijama- "O pijama vamos vestir e o pequeno-almoço, juntos, vamos tomar!" 	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver o gosto pela expressão dramática - Aumentar o gosto pela celebração de datas festivas. - Incutir o espírito de solidariedade - Envolver as crianças de forma lúdica, explorando o tema dos Direitos da Criança 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP - Idosos da instituição
<p>DEZEMBRO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Comemoração da chegada do inverno:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Decoração dos espaços escolares com motivos alusivos à quadra - <u>Celebração do Natal:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Recriação do espírito natalício nos espaços do infantário com a ajuda das famílias • Árvore de Natal exterior realizada pelas crianças • Cinema de Natal- Ida ao cinema ao shopping para ver filme de natal. • Almoço convívio • Festa de Natal • " O Pai Natal vem à nossa escola " 	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver a criatividade - Conhecer o mundo através do contacto com elementos naturais e suas características - Fortalecer os sentimentos de solidariedade, fraternidade, amizade e partilha - Conhecer os costumes e tradições da época natalícia - Proporcionar momentos de espetáculo lúdico às crianças - Vivenciar a magia do Natal - Desenvolver as capacidades de expressão e comunicação da criança, assim como a imaginação criativa e estimular a atividade lúdica - Fomentar relações intergeracionais 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP - Autarquia - Idosos da instituição
<p>JANEIRO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Confeção de bolos-reis- atividade intergeracional com os idosos da Instituição - Cantar os reis pela comunidade - "O teatro vem à escola"- Companhia de Teatro Porta 27. - Exploração do tema Teatro nas mais diversas áreas de conteúdo 	<ul style="list-style-type: none"> - Envolvimento com a comunidade - Reviver as tradições - Valorizar a riqueza cultural -Promover relações inter-geracionais - Proporcionar o contacto direto com o meio físico, social e cultural - Possibilitar à criança a capacidade de expressar emoções e sentimentos através da sua capacidade de imaginar - Incentivar e reforçar o interesse pela arte. - 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 - Companhia de teatro porta 27 - Comunidade envolvente
<p>FEVEREIRO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Semana dos afetos - Dramatização de história pelo corpo docente - Baile de carnaval intergeracional 	<ul style="list-style-type: none"> - Promover o desenvolvimento pessoal e social, assim como a inserção da criança em diferentes grupos sociais - Explorar as capacidades de dramatização e improvisação da criança - Promover o desenvolvimento ao nível da comunicação 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - PD - PND - Crianças

	<ul style="list-style-type: none"> - Corso Carnavalesco organizado pela Câmara Municipal 	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuir para o desenvolvimento da formação pessoal e social, dando sentido ao sistema simbólico-cultural 	<ul style="list-style-type: none"> - Pais - AP - Autarquia - Comunidade envolvente
MARÇO	<ul style="list-style-type: none"> - Exposição de quadros alusivos ao tema Natureza, realizados pelas famílias. - Comemoração do Dia do Pai - Dia Mundial da Árvore - Chegada da Primavera – “Vamos plantar aquilo que semeamos” - Visita ao Geopark Arouca (Pré-escolar) 	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver a imaginação e as capacidades expressivas - 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 - Promover o contato com experiências relacionadas o meio natural 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção - PD - PND - Crianças - Pais - AP - Geopark Arouca
ABRIL	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de esculturas em barro - Exposição das obras criadas pelas crianças - Visita de um escultor oliveirense ao Infantário - “Caça ao ovo no bosque” - Promoção de atividades ligadas ao tema das esculturas, abordando as mais diversas áreas do conteúdo 	<ul style="list-style-type: none"> - Promover e valorizar a participação ativa dos pais na vida escolar dos filhos - Promover o contato com diferentes materiais - Promover a criatividade e imaginação - Promover o contato com a natureza - Contribuir para a 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 - Comunidade envolvente - Artista
MAIO	<ul style="list-style-type: none"> - Celebração do Dia da Mãe na comunidade - “Danças no Mundo”- exploração do tema dança como forma de Arte - Vinda de artistas de dança ao Infantário- pequeno sarau de dança na escola - Celebração do Dia da Família 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar e incutir nas crianças hábitos de boas práticas - Convívio e diversão em contexto familiar - Promover a dança como Arte - Promover criatividade e a sensibilidade artística da criança - Explorar vários tipos de dança nas várias culturas existentes - 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 - Bailarinos
JUNHO	<ul style="list-style-type: none"> - Visita a um teatro- “Teatro Aveirense” 	<ul style="list-style-type: none"> - Ajudar a desenvolver nas crianças um conjunto distinto de capacidades que importa valorizar e fomentar, como 	<p>Comunidade educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direção

- Participar no processo de certificação da Instituição.

5.2 ÁREAS DE FORMAÇÃO CERTIFICADAS

O nosso Centro de Formação está certificado pela Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) 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 orientação;
- 811 – Hotelaria e restauração.

5.3 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/m ²	Número de formandos (Capacidade máxima)
Sala A	29,71 m ² *	18
Sala B	21 m ²	16
Sala C	34,51 m ² *	20
Sala de TIC	28,24 m ²	18
Cozinha	20 m ² *	15

*Levando em conta também as áreas de pequenos espaços adjacentes

Como tem acontecido nos últimos anos, não é de prever que, em 2020, tenhamos formação própria financiada, dada a exiguidade das verbas, nesse âmbito, do "Portugal 2020". Não deixaremos, todavia, de apresentar candidaturas, se forem abertos concursos para o efeito. Aquela circunstância leva-nos, naturalmente, a apostar na cedência dos referidos espaços a entidades terceiras, para aí desenvolverem as suas atividades formativas, dando, assim, utilização àqueles espaços com uma contrapartida financeira que assegura a sustentabilidade do próprio Centro.

Em termos de contratualização desses espaços, há ainda que anotar 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 uma colaboradora da Instituição nas instalações, o que, naturalmente, acarreta custos que têm sempre de ser ponderados, tendo em vista a aludida sustentabilidade.

Refira-se, a propósito, que ultimamente o principal cliente para a cedência de salas tem sido o IEFP, encontrando-se já contratualizada a cedência de espaços para 2020.

5.4 Processo de Certificação do Centro

O Centro de Formação, na condição de resposta social da Instituição, deverá prosseguir em 2020 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, de acordo com a Norma ISO 9001:2015.

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 2020:

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.

at.
est.
ref.
folia
Dh/pj
YHj

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 2020, 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 seguros no que diz respeito ao uso de substâncias psicoativas.

6.2.6 Realização de ações de sensibilização sobre temas de inequívoca relevância dentro da nossa área de intervenção.

6.2.7 Programa "Eu e os Outros" – Aplicação junto dos adolescentes em meio escolar deste projeto que visa a promoção e educação para a saúde, dotando os jovens de competências pessoais que os ajudem a lidar com situações e comportamentos de risco.

6.2.8 Concretização dos "Trilhos Parentais" na nossa área de intervenção - Ação de informação e de partilha com pais ou outros significativos de adolescentes com consumos, identificados, de substâncias psicoativas.

6.2.9 Apresentação de um livro elaborado pela Equipa, pelos utentes da mesma e por um grupo de jovens do Agrupamento de Escolas Ferreira de Castro – Este livro pretende abordar o fenómeno da toxicodependência do ponto de vista técnico, a visão do consumidor e a forma como os jovens percecionam esta realidade. Trata-se de uma atividade prevista para o ano de 2019, mas que, por motivos intrínsecos ao serviço, não foi possível concretizar, esperando-se que o seja em 2020.

6.3. PLANO DE AÇÃO

De seguida, apresentamos de forma detalhada o Plano de Ação para 2020, do qual constam as atividades, os objetivos, as metas, as ações específicas, os indicadores e os recursos adstritos a cada ação:

10.
i. 18
f. 18
102-10
10/10
10/10

Atividades	Objetivos Específicos	Metas	Estratégias / Ações	Indicadores	Recursos
1 - Fomento do processo de motivação do indivíduo toxicodependente / 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 - Obtenção de 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 contribuam 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 Saúde Norte da Cruz Vermelha Portuguesa
7-Acompanhamento de Jovens em risco	8.1 - Aplicar o Programa de Promoção e Educação para Saúde em meio escolar 8.2 - Consolidar e/ ou desenvolver conhecimentos teórico-práticos; 8.3 - Promover a reflexão em grupo sobre temas do desenvolvimento ligados à adolescência;	Fomentar competências pessoais que facilitem a inserção saudável nas dinâmicas da sociedade	Dinamização do programa "Eu e os Outros"	Número de jovens participantes no programa - 30 jovens/ano	Equipa "Soltar Amarras" Agrupamentos de Escolas De Oliveira de Azeméis
8- Realização de Ações de sensibilização e sessões psicoeducativas	7.1 - Aquisição de competências pessoais, parentais 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	Implementação dos "Trilhos Parentais" 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 Trapézio com Rede III

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 das Saúde	10.1 – Colaboração na elaboração e implementação o "Plano Municipal de Promoção da Saúde 2015/2017"	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 Escola de Saúde do Norte Agrupamentos de Escolas Associações de Pais Desafio Jovem Liga Portuguesa contra o Cancro CRI Porto Central
11 – Parceria com o Projeto Trapézio Com Rede III 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 Promover a partilha de experiências parentais; Desenvolver competências pessoais e parentais; Capacitar os pais com conhecimento acerca das substâncias psicoativas e os seus consumos	Espaço Pré - Profissionalizante Espaço Ocupacional Espaço psicossocial Ações de sensibilização para agentes económicos e sociais "Trilhos Parentais"	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 – Apresentação de um livro elaborado pela Equipa, pelos utentes da mesma e por um grupo de jovens do Agrupamento de Escolas Ferreira de Castro*	13.1 – Abordar o fenómeno da toxicodependência do ponto de vista técnico, a visão do consumidor e a forma como os jovens percecionam esta realidade Valorizar a criação de projetos de vida saudáveis criados pelos utentes	Fomentar a troca de experiências de vida Valorizar competências adquiridas Sensibilizar a população para os riscos associados ao consumo de drogas Fomentar a motivação para a mudança de hábitos	Trabalho direto com os utentes Recolha de testemunhos Envolver a comunidade estudantil na elaboração de trabalhos artísticos sobre a temática	A criação de um livro Número de pessoas envolvidas - 50	Equipa "Soltar Amarras" Agrupamento de Escolas Ferreira de Castro de Oliveira de Azeméis

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.

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.

7.2.3 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 convívência 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 A.S. 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.

7.2.4 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.

7.2.5 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 2020.

W.
atp
up.
M
10/2/20
R.M./g.
M.M.

7.2.6 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 2020, dada a sua necessidade.

7.2.7 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.

7.2.8 Banco de Recursos

Com esta resposta pretende-se ter um espaço, que se manterá em 2020, onde cidadãos e instituições possam fazer chegar as suas dídivas 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.

7.2.9 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 da ERPI da Santa Casa da Misericórdia e em datas a definir.

7.2.10 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

(22).
uf
ntj
y Zim
M/M
H/A

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.

7.2.11 Ceia de Natal

Esta Ceia de Natal destina-se a proporcionar um convívio entre beneficiários isolados que não tenham retaguarda familiar e que, ao longo do ano, são acompanhados 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-lhe continuidade no ano de 2020 nas instalações da Santa Casa e com a colaboração desta, como sempre tem acontecido.

7.2.12 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.

Continuaremos, em 2020, a fomentar a aplicação desta medida, que reputamos fundamental para a inserção social dos utentes do Centro Comunitário.

7.2.13 Trabalho em articulação

Prosseguiremos em 2020 com o trabalho 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 Estrangeiros e Fronteiras (SEF) na integração, no delinear do percurso de vida e nas demais diligências necessárias à integração dos cidadãos estrangeiros acolhidos como refugiados.

7.2.14 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, ao apoio jurídico, à formação e educação, sobretudo na aprendizagem da língua portuguesa.

7.2.15 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

(Handwritten notes and signatures in the right margin)

CRONOGRAMA 2020

ATIVIDADES	OBJETIVOS	PARCERIAS	ANO 2020													
			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"> ▶ 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"> ▶ Emprestar (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarrilhos, 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....) 		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Apoio aos Cuidados de higiene	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conceder acesso aos serviços de balneário e lavanderia 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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

34



8. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Continuaremos em 2020 a envidar todos os esforços para implementar o Sistema de Gestão de Qualidade em conformidade com a nova norma ISO 9001:2015, tendo em vista a certificação da Instituição.

As intervenções abarcarão as seguintes três áreas, indicando-se, em relação a cada uma, as ações a prosseguir:

Sistema de Qualidade - Geral

- Implementação da ISO 9001:2015;
- Avaliar e ponderar a inclusão no âmbito do Sistema de Qualidade do Processo "Formação Profissional", tendo em conta os custos necessários decorrentes do cumprimento de requisitos legais do próprio edifício, onde funciona;
- Realizar reuniões regulares com os responsáveis das respostas sociais e com a gestão financeira, para discutir e avaliar o valor orçamentado comparado com o custo real, de modo a obter um maior controlo dos gastos;
- Atualizar o Plano Estratégico da Instituição, o Programa Anual e os Objetivos da Qualidade para 2020;
- Redefinir as metas do Painel de Indicadores com a Gestão de Topo;
- Elaborar o Plano de Comunicação Interno e Externo para 2020;
- Terminar o processo de implementação do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- Implementar o procedimento de análise das causas das ocorrências e respetivas ações delas decorrentes;
- Evidenciar os resultados da monitorização dos processos por meio de comunicação digital, de divulgação nas redes sociais, de gráficos e imagens em pontos estratégicos da Instituição, etc.;
- Monitorizar a Análise de Riscos e respetivo Plano de Ações;
- Efetuar auditorias internas e intentar realizar a auditoria de concessão até ao final do 1º semestre de 2020.

Processos (Respostas Sociais e restantes serviços de apoio)

- Continuar a melhorar os procedimentos nos diferentes processos, contribuindo para a organização e melhoria dos serviços/setores e para o aumento da satisfação dos clientes;
- Preparar os gestores dos processos e outros funcionários para a auditoria de concessão;
- Potenciar a utilização dos softwares de gestão das respostas sociais que já existem e outros a implementar, definindo internamente utilizadores, acessos à informação e circuitos, de modo a garantir a melhoria da segurança da informação recolhida junto dos nossos clientes;
- Realizar sessões de acompanhamento dos gestores de processo, tratando os indicadores e monitorizando os dados;

(Handwritten signature and initials)

- Melhorar o processo de Gestão de Recursos Humanos, nomeadamente ao nível da avaliação de desempenho, dos manuais de funções e do processo de acolhimento;
- Prosseguir com a implementação de "boas práticas" de Higiene e Segurança Alimentar, dando formação em HACCP nas atividades realizadas com idosos e crianças que impliquem a manipulação de alimentos;
- Realizar formação interna para os colaboradores no âmbito do HST e HAACP;
- Controlar os Equipamentos de Medição e Monitorização (EMM) da Instituição;
- Implementar o registo de cuidados pessoais e posicionamentos, entre outros, através de leitura digital automática, articulando as informações recolhidas com os softwares Di. Valências e Medicine One, em vigor;
- Melhorar os procedimentos de controlo interno da prestação de serviços aos utentes, nomeadamente ao nível de elaboração de planos individuais e de protocolos, avaliando o grau de cumprimento.

(16).
 ext
 app.
 HST
 10/1/20
 20/1/20
 K

Segurança

- Colaborar com o Delegado de Segurança na implementação de medidas internas relativas ao modo de atuação dos colaboradores perante um alerta ou situação de emergência;
- Realizar formação sobre o Plano de Segurança Interno, a ministrar, pelo menos, anualmente a todos os colaboradores, designadamente aquando da admissão de novos colaboradores;
- Preparar os colaboradores para situações de emergência, realizando simulacros ao longo do ano com a colaboração entidades externas, nomeadamente os Bombeiros Voluntários de Oliveira de Azeméis;
- Alterar o sistema de alerta verbal em situações de emergência para um sistema de alerta sonoro geral, utilizando o sistema sonoro já instalado na ERPI e Residencial e adquirindo microfone para o posto.
- Realizar testes periódicos e manutenção geral preventiva anual.

Todas as ações apresentadas farão parte do Programa Anual da Qualidade, dos Objetivos da Qualidade e do Sistema de Controlo Interno, pretendendo-se que as mesmas, em 2020, promovam a interação e o envolvimento de todos os intervenientes em prol da melhoria do bem-estar e da satisfação dos utentes.

9. PROJETOS DIVERSOS

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.

Em 2019 esse Protocolo foi sendo sucessivamente renovado por períodos de 6 meses, sendo que o número de refeições, desde outubro de 2017, tem vindo a diminuir gradualmente por imposição do referido Instituto, em consequência 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.

Apesar disso, acreditamos na sua continuidade em 2020, uma vez que há situações em que não é viável, ou, pelo menos, aconselhável o fornecimento dos géneros. Se tal não acontecer, se necessário, deverá a Instituição prosseguir, ainda que noutros moldes, com o apoio referido, o que, de resto, já vem a acontecer relativamente às pessoas/refeições que não é possível incluir no acordo por ultrapassarem o número protocolado.

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 2020, 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 o acesso a vantagens específicas (benefícios económicos) na aquisição dos respetivos produtos e serviços;
- Organização de um convívio anual dos colaboradores denominado "Arraial da Boa Disposição";
- Organização de um jantar/ festa de Natal para todos os colaboradores e dirigentes;
- Disponibilização de Aulas de Ginástica para os colaboradores em 2 dias por semana, com a duração de 30m cada;
- Disponibilização de sessões de fisioterapia para os colaboradores uma vez por semana, mediante marcação;
- Organização mensal do "Almoço do Gerir", com o objetivo de angariar fundos para financiar, ainda que parcialmente, as atividades previstas;
- Organização de um passeio anual de convívio para os funcionários e corpos sociais.

001.
eik
ccp.
H. J. J. J.
M. J. J. J.

9.3 VOLUNTARIADO

Continuará a ser propósito da Instituição, em 2020, 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, sobretudo os idosos.

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.

Esperamos é que haja maior abertura e disponibilidade por parte das pessoas para abraçarem esta causa...

10. CULTO

Em 2020, dar-se-á, na medida do possível, 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.

Como temos vindo a fazer, no primeiro trimestre do ano, promoveremos a celebração de uma missa de sufrágio pelos irmãos, funcionários e beneméritos falecidos no ano anterior.

Celebraremos também o dia da Padroeira das Santas Casas da Misericórdia, 31 de maio, dia da festa litúrgica da Visitação de Nossa Senhora, eventualmente participando numa iniciativa do Secretariado Regional de Aveiro que reunirá todas as Misericórdias do Distrito.

Em agosto a Instituição associar-se-á às celebrações em honra de Nossa Senhora de La-Salette, participando na Procissão do Triunfo, ficando aqui um apelo aos Irmãos para que se disponibilizem para essa participação.

Em 26 de outubro celebraremos, como tem sido habitual, o aniversário da Santa Casa, neste caso o 129º, assinalando-se, na parte religiosa dessa comemoração, a celebração de uma missa de sufrágio pelos fundadores.

11. COMUNICAÇÃO E IMAGEM

É fundamental para o futuro da nossa Instituição que a comunidade tenha dela uma boa imagem. E uma das formas de o conseguir é revelar ao público, interno e externo, todas as atividades que se realizam aqui e os projetos que há para o futuro, apostando numa comunicação fácil e prática. Desta forma, informar continuará em 2020 a ser, naturalmente, uma prioridade, o que deverá ser feito através dos seguintes meios:

20.
einf
ucp
cfl
Molin
11/11

11.1 BOLETIM

O boletim da Instituição – que deverá manter a periodicidade semestral - continuará em 2020 a ser um meio privilegiado de divulgação de informações relativas às atividades e eventos da Instituição, mas também uma forma de dar a conhecer melhor os setores e os serviços desta Santa Casa. Procurar-se-á que cumpra também o seu papel formativo através da inclusão de matérias que concorram para essa finalidade.

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 2020 continuará a aposta na melhoria da sua apresentação/imagem e na atualização dos conteúdos, embora a tarefa não seja fácil, sobretudo se se continuar a trabalhar 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 2020 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 deverá ser em 2020 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, prestando-lhe a colaboração que tiverem por necessária!

11.5 ARQUIVO FOTOGRÁFICO/ VÍDEO

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

(Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '00' and several illegible signatures.)

12. RELAÇÕES COM OUTRAS INSTITUIÇÕES

Em 2020 a Instituição manterá o bom relacionamento que tem vindo a ter ao longo dos anos não só com a União das Misericórdias e as demais Misericórdias, sobretudo as do distrito de Aveiro congregadas no Secretariado Regional, 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 do envolvimento naquela Rede.

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 2020, 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 Saúde Norte 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 Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), os Tribunais e a Direção-Geral de Reinserção Social e dos Serviços Prisionais, estes 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 2020 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 colaboradores 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 2020, 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 e com a substituição de viaturas é indispensável a boa vontade e o empenho de todos, a começar pelos técnicos e demais funcionários da Instituição, a quem, aqui, mais uma vez, fazemos um apelo – que não temos dúvidas de que será correspondido pela grande maioria – no

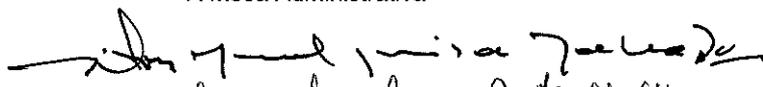
(20)
LWZ
cep
yff
Molina
Dh/ps
R

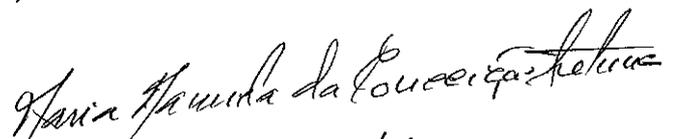
sentido da sua atuação empenhada, competente e profissional, pese embora continuarmos a não poder retribuí-los na justa medida em que essa grande maioria o merecia. Mas também neste campo, como dissemos no início, haverá alterações decorrentes da atualização da Remuneração Mínima Garantida e, eventualmente, da nova Tabela Salarial do Acordo Coletivo de Trabalho aplicável à maioria dos colaboradores da Instituição.

Também os Irmãos não devem 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, esperando-se que em 2020 se opere 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 2019

A Mesa Administrativa


Carlos Manuel Afonso Brito
Membro da Mesa Administrativa


Maria Fernanda da Conceição Pereira
Membro da Mesa Administrativa
