

Res
Boa



3.2. Área da Idosos

A Instituição face à determinação governamental de suspensão das atividades presenciais da resposta social Centro de Dia procedeu a um diagnóstico do social, de forma a identificar as necessidades dos seus utentes. No âmbito do referido diagnóstico foram acolhidos na resposta Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) os utentes sem suporte familiar e domiciliada a prestação de cuidados.

Durante as fases de desconfinamento, de forma a salvaguardar os utentes das respostas ERPI e CD, não foram retomadas as atividades do Centro Dia devido às características das instalações e funcionamento acoplado, não tendo sido possível garantir a total separação, sem cruzamento entre utentes e colaboradores das duas respostas, nomeadamente no que se refere à partilha de espaços como sala de atividades, refeitório e instalações sanitárias. Esta posição de manutenção da suspensão foi validada pela Autoridade de Saúde.

Objetivos específicos	Ação a Desenvolver	Avaliação
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)	Manter o acordo de cooperação de ERPI mensalmente com os 60 utentes;	Objetivo superado – Face a pandemia e de acordo com a taxa de mortalidade, o acordo de cooperação foi cumprido, cumprindo os critérios sociais de admissão
	Que 50% dos inquiridos (Clientes ou familiares) estejam satisfeitos (as) com os Workshops/ações de sensibilização e formação realizadas na instituição no âmbito do COVID-19	Objetivo superado – Face a pandemia, os utentes sentem-se tendencialmente satisfeitos ou muito satisfeitos, com os workshops/ações de sensibilização e formação, efetuadas pela instituição no âmbito do COVID, refletindo-se na dinâmica prática implementada, na utilização diária da máscara e desinfeção das mãos pelos próprios utentes.
	Que 60% dos inquiridos (Clientes ou familiares/Colaboradores) sintam estabilidade, física, emocional e saúde Mental, face a situação de pandemia do COVID-19	Objetivo superado – Face de desconfinamento os utentes ganharam, autonomia e recuperaram as capacidades, de modo substancial, podendo verificar a respetiva evolução através da evolução, da classificação na escala de Barthel e do Mini Mental State.
	Que 70% dos inquiridos (Clientes/familiares) Mantenham o nível de confiança e segurança, nos serviços e da instituição;	Objetivo em desenvolvimento e a manter – O nível de confiança e segurança nos serviços e na instituição, está em recuperação, face ao isolamento forçado, foi natural a quebra da dinâmica da relação e na filosofia de porta aberta aos familiares, e atualmente em fase de recuperação.
	Que 40% inquiridos (Clientes/familiares) estejam satisfeitos com as novas estratégias de acesso à animação, socialização e as atividades de ocupação no âmbito do COVID-19	Objetivo superado – Face de desconfinamento, os utentes ganharam, autonomia e recuperaram as capacidades, de modo substancial, podendo verificar-se a respetiva evolução através da participação nas atividades de animação e evolução ao longo do ano.



Relatório de Atividades e Contas 2021



Centro de Dia (CD)

- Manter o acordo de cooperação de CD mensalmente com os 25 utentes
- Que 80% inquiridos (Clientes ou familiares) garantir a prestação de serviços CD, ao universo dos utentes, mediante a situação pandémica até ao final do ano de 2021
- Que 60% inquiridos (Clientes ou familiares/Colaboradores) sintam estabilidade, física, emocional e saúde Mental, face a situação de pandemia do COVID-19

Que 70% inquiridos (Clientes/familiares) Mantenham o nível de confiança e segurança, nos serviços e da Instituição

Face a pandemia, a reabertura CD depois 15.8.2021 foi condicionada pelo funcionamento acoplado com a ERPI, e o reinício adiado e sujeito avaliação da Autoridade Saúde Local e necessidade de criar novas alternativas funcionais

As metas não foram cumpridas, nem tangíveis até final 2021, aguardar ainda diretrizes da Autoridade de Saúde Local, sobre um espaço alternativo, sujeito alguns lapsos no cumprimento da ficha técnica recomendável. Contudo legalmente o acordo encontra-se em vigor, apesar do CD não estar em funcionamento.

Não foi possível trabalhar estes objetivos, contudo contamos abrir o CD, ainda durante o ano de 2022.

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

- Que pelo menos 80% dos clientes inquiridos estejam satisfeitos com os profissionais que prestam os serviços;
- Que pelo menos 80% dos clientes inquiridos estejam satisfeitos com os cuidados e acompanhamento que lhe é prestado;
- Que pelo menos 75% dos clientes inquiridos sintam que há disponibilidade para apoiar no que necessita;
- Que pelo menos 75% dos clientes inquiridos estejam satisfeitos e recomendem o serviço de Apoio Domiciliário;
- Que pelo menos 80% dos clientes inquiridos estejam satisfeitos com a CASCUZ de uma forma geral;
- Entender qual o serviço prestado pelo SAD que tem melhor pontuação e qual o que necessita de desenvolver um plano de melhoria contínua;

Objetivo foi concretizado.

Concretizado, cerca de 97% dos inquiridos está satisfeito com os profissionais que lhe prestam os cuidados.

Concretizado, cerca de 90,9% dos inquiridos estão satisfeitos com o acompanhamento e cuidados;

Concretizado, cerca de 90,9% dos inquiridos sentem que há disponibilidade para apoiar nas suas necessidades sempre que solicitam ajuda;

Concretizado, cerca de 93,9% dos inquiridos estão satisfeitos com o serviço e recomendariam a Instituição

Concretizado, 87,8% está satisfeito com a instituição de uma forma global

O índice de satisfação dos clientes relativamente a todos os serviços foi superior a 50%, sendo o serviço mais bem qualificado a Higiene pessoal e o que necessita de mais melhorias o da Alimentação com apenas 45,5% dos inquiridos a considerarem que o serviço é bom.

Durante o ano de 2021, foram atingidos maioritariamente os objetivos propostos para as respostas de ERPI e CD, nomeadamente:



- Zelar pela prevenção de disseminação de infeção e minimizar os riscos de transmissão de COVID-19;
- Garantir e promover o apoio a utentes e colaboradores, enquanto se mantêm cuidados essenciais base em caso de surto;
- Apoiar e dar continuidade a implementação de medidas de segurança necessárias ao bom funcionamento dos serviços;
- Manter a confiança e segurança dos utentes e familiares, através de implementação de medidas baseadas na melhor evidência;
- Adaptar e criar novas estratégias de acesso à animação, socialização e educação e/ou formação no contexto COVID-19;
- Garantir e promover a saúde mental, de utentes e colaboradores, através da prestação dos serviços e do desenvolvimento das atividades que lhe são inerentes;

Serviço de Apoio Domiciliário		
Atividades a desenvolver	Metodologias utilizadas	Avaliação
Garantir várias ações de divulgação do serviço prestado de modo a angariar parceiros financeiramente estáveis;	Site CASOUZ, Facebook, outras plataformas digitais que sejam importantes para o desenvolvimento de parcerias efetivas e de divulgação do trabalho e serviços prestados; www.geofundos.org ;	
Divulgar anualmente o trabalho do SAD	Elaboração de um relatório anual e análise estatística (Serviços Prestados e Qualidade); monitorização e resultados;	Atividade ficou condicionada pelas circunstâncias decorrentes da pandemia
Procurar e desenvolver novas parcerias (serviços, voluntariado, financeiras e/ou em géneros); IF, CMS, USFC, GNR, entre outras;	Reuniões, contactos (telefónicos, e-mails), encaminhamentos, apoio social;	
Avaliar o desempenho efetivo da resposta no terreno de forma a minimizar despesas e a manter o funcionamento de acordo com as normativas dos financiadores	Relatórios de avaliação e ações de acompanhamento no terreno; Utilização de plataformas de gestão das voltas das carrinhas, Google;	



Relatório de Atividades e Contas 2021



Preparar a aplicação de inquéritos de satisfação aos utentes, aos colaboradores;	Aplicar e aferir questionários; Elaborar diagnóstico de avaliação e integrar no relatório anual;	Foram aplicados cerca de 40 questionários;
Avaliar os Procedimentos, as IT's e os Modelos do SAD de forma a melhorar a qualidade da resposta;	Analisar os documentos utilizados e verificar a sua eficácia e necessidade;	Foi feita uma nova análise e será implementado em 2022 um novo procedimento e novos impressos, nomeadamente nos registos dos serviços
Investigar e desenvolver novas metodologias de melhoria do serviço;	Apostar na formação como meio de adquirir novas formas de melhoria técnica continua;	A formação está preparada para ser dada, infelizmente as circunstâncias não nos permitiram avançar, quer por causa das restrições decorrentes da pandemia e e excessiva rotatividade de pessoal
Encaminhar para acompanhamento psicológico em contexto Domiciliário;	Dinamizar parceria com a Santa casa da Misericórdia de Sesimbra;	Não existiu a possibilidade de dinamizar esta atividade mas continua a ser uma importante vertente para o SAD;