3. Avaliação do Plano de atividades de 2020

De modo geral a execução das atividades, objetivos e metas definidos para 2020 foi condicionada pelo contexto de pandemia, não previsto em sede de elaboração de plano e orçamento.

Durante o mês de Março de 2020, face à situação pandémica declarada pela Organização Mundial de Saúde e a evolução da propagação da infeção por doença respiratória causada pelo agente Coronavírus (SAR-CoV-2 e COVID-19), o CASCUZ, definiu, aprovou e implementou os seus planos de contingência internos, com objetivo de minimizar os riscos de transmissão daquele agente patogénico. Deste modo, foram identificadas: as atividades imprescindíveis desenvolvidas pela Instituição; as atividades suscetíveis de redução ou suspensão; os recursos essenciais (matérias primas, fornecedores, prestadores de serviços e logística) que são necessários para manter em funcionamento e satisfazer as necessidades básicas dos utentes; os trabalhadores fundamentais para garantir, sobretudo para as atividades que são imprescindíveis e as atividades passiveis de assumir uma forma alternativa de trabalho ou de realização de tarefas, designadamente pelo recurso ao teletrabalho ou de realização de tarefas com mero contacto telefónico evitando o contacto pessoal direto. Neste contexto, a Instituição procedeu ao reforço das infraestruturas tecnológicas de comunicação e informação.

Assim, em 2020, o CASCUZ implementou os seus planos de contingência e as orientações das entidades competentes em contexto de pandemia, para as áreas da infância e do idoso; reforçou as relações de parceria entre a Instituição e a Autoridade de Saúde, Segurança Social, Proteção Civil e Instituto de Emprego e Formação Profissional; investiu na segurança dos utentes e profissionais; reduziu o impacto negativo financeiro decorrente da situação de pandemia através de uma aposta na contenção e priorização de gastos.

Em resumo, a Instituição perante os desafios decorrentes da pandemia, posicionou-se de forma a adaptar-se de forma proactiva às novas realidades, indo ao encontro das orientações das entidades competentes.

Áreas intervenção	Objetivos Gerais Propostos para 2020	Avaliação
Gestão	Diminuição de gastos face aos rendimentos e ganhos, mantendo a qualidade dos serviços prestados;	Efetivou-se a diminuição de gastos.
	Crescimento dos rendimentos e ganhos;	Não se verificou o aumento de rendimentos ou ganhos, devido aos condicionalismos impostos pela pandemia que impossibilitaram a realização das atividades previstas.
	Otimizar as atividades de aprovisionamento, que passa por: análise Fornecedores (preço/qualidade/condições de pagamento) de forma a conseguir adquirir o melhor serviço/produto e gestão de stocks;	Objetivo atingido e que se mantem em desenvolvimento.
	Manter todos os mecanismos de financiamento existentes e diligenciar a captação de novos financiamentos;	Foram mantidos e reforçados os mecanismos de financiamento existentes em 2019.
	Apostar na segurança das várias instalações do CASCUZ, investir na área de manutenção dos equipamentos existentes, pois contribui para o bom desempenho, o equilíbrio económico-financeiro do processo produtivo, a qualidade, a segurança, a imagem da Instituição;	Objetivo atingido e que se mantém em desenvolvimento.
	Continuação da Implementação da Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).	Objetivo atingido e que se mantém em desenvolvimento.
Saúde	Manter a excelência nos cuidados de saúde, no âmbito dos serviços médicos, enfermagem e reabilitação, praticados junto dos utentes, sócios e comunidade;	Objetivo concretizado amplamente, ainda que a exigência atual seja bastante desafiante.
	Consolidar a sua equipa e modus operandi, tornando este serviço uma referencia no sector, nomeadamente na capacidade de resposta em geriatria (manutenção da saúde em idades avançadas, manutenção da funcionalidade, prevenção de doenças, deteção e tratamento precoce, máximo grau de independência, cuidado e apoio durante doenças terminais, tratamentos seguros, dar resposta perante quadros demenciais).	Objetivo em concretização, sendo uma necessidade em permanente reestruturação.
	Colaborar com os serviços de saúde central e local;	Objetivo atingido na sua totalidade, tornando os laços institucionais mais próximos.
	Reestruturação do serviço extra para preparação de medicação aos utentes de CD e SAD, quando solicitado;	Objetivo alcançado.
	Participar em iniciativas de sensibilização e promoção da saúde em dias comemorativos.	Devido à pandemia, grande parte das ações formativas foram no âmbito do Covid-19 e Plano de Contingência em Vigor

Áreas intervenção	Objetivos Gerais Propostos para 2020	Avaliação
Qualidade	Pretende-se por um lado evitar eventos negativos e por outro, procurar novas oportunidades, pois só assim será possível ultrapassar os constrangimentos com que a Instituição se depara na execução da sua estratégia e promover um ciclo de evolução e melhoria contínua;	Devido ao surto de Covi19, não foi possível à Instituição promover oportunidades relevantes. Foram todavia ultrapassados os constrangimentos numa ótica de melhoria contínua, mantendo os equipamentos e a aquisição de produtos de excelência para o bem-estar dos nossos utentes e associados.
	Assegurar a excelência da qualidade dos serviços em todas as áreas de intervenção, de forma a manter-se como uma instituição certificada pela ISO 9001-2015;	Objetivo atingido. Em 2020 A Instituição manteve o Certificado de Qualidade
	Não ter Não Conformidades em Auditoria;	Objetivo atingido. Verificou-se a inexistência de não Conformidades nas Auditorias Internas e Externas
	Conseguir validar pelo menos 50% dos inquéritos de satisfação realizados em 2020.	Objetivo não atingindo. Devido ao Covid 19 e ao impacto nos serviços da Instituição não foi possível realizar os inquéritos dentro dos prazos estabelecidos em procedimento.
Respostas Sociais	- Aprofundar o conhecimento sobre as questões sociais e da intervenção social; - Atender, acolher, acompanhar e/ou encaminhar situações sociais; - Proporcionar aos utentes apoio, acompanhamento e acesso aos cuidados básicos ao nível da saúde; - Promover o acesso à animação, à socialização e à educação e/ou formação; - Garantir e promover a satisfação de necessidades básicas, através da prestação dos serviços e do desenvolvimento das atividades que lhe são inerentes; - Manter e melhorar todas as medidas de segurança necessárias ao bom funcionamento dos serviços; - Revisão dos acordos de cooperação, nomeadamente em questões de afetação de recursos.	Considera-se que os objetivos propostos foram atingidos, no entanto condicionados pelo contexto de pandemia.
Recursos Humanos	Diminuir a taxa de turnover e consequentemente uma estabilização do quadro de pessoal;	A Instituição, dentro dos condicionalismos característicos da pandemia, investiu em 2020 na estabilidade do seu quadro de pessoal.
	Aumentar as frequências dos colaboradores e dirigentes em ações formativas que contribuam para a sua valorização profissional e pessoal e para a melhoria do desempenho;	Em 2020, verificou-se o aumento das frequências dos colaboradores e dirigentes em ações formativas (de forma presencial e online)
	Promover um sistema de recompensas.	Objetivo cumprido parcialmente e a desenvolver.

3.1.Área da Infância

De um modo geral os objetivos propostos para infância para 2020 foram atingidos. No entanto, por determinação do Governo, verificou-se de Março a Maio de 2020 a suspensão das atividades presenciais destas respostas e a assistiu-se a uma diminuição do número de utentes a frequentar a creche e pré-escolar.

Objetivos específicos	Ação a Desenvolver	Avaliação
Creche/ Pré-escolar	Que 80 % das crianças já tenham feito a adaptação à escola e suas rotinas até ao mês de Dezembro;	Objetivo atingido (84,5 %)
	Que 25% das crianças que frequentam a Creche já sejam autónomas na sua higiene até ao mês de Abril;	Objetivo atingido (33,3 %)
	Que 60% das crianças do Pré-escolar atinjam conhecimentos na área da matemática até ao mês de Março;	Objetivo atingido (97,1 %)
	Que 70% das crianças da escola demonstrem interesse e prazer pelas expressões (musical, plástica, dramática e motora) até ao mês de Dezembro;	Objetivo atingido (80,2 %)
	Que 70% das crianças cumpram com o horário de chegar à escola até às 10h, até ao mês de Dezembro.	Objetivo atingido (71,8 %)

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)	Que 35% dos inquiridos (Clientes ou familiares) conheçam o regulamento interno e normas de funcionamento da ERPI; Que 50% dos inquiridos (Clientes ou familiares) estejam satisfeitos (as) com as atividades desenvolvidas anualmente; Que 60% dos inquiridos (Clientes ou familiares) estejam satisfeitos e confiantes nos trabalhadores/Colaboradores; Que 70% dos inquiridos (Clientes/familiares) estejam satisfeitos com os serviços e ou recomendem; Que 70% dos inquiridos (Clientes/familiares) se sintam bem e que não queiram mudar de equipamento;	Face à situação de pandemia, e contexto de surto iniciado a 23 de dezembro 2020, não foi possível realizar os questionários de satisfação.
	Que 30% dos clientes participassem na atividade de risoterapia; Que 40% dos clientes, tivessem participação nas atividades de Movimento.	A não concretização desde objetivo decorreu da suspensão das atividades socioculturais, fundamentalmente de carácter coletivo.
Centro de Dia (CD)	Que 35% dos inquiridos (Clientes ou familiares) conheçam o regulamento interno e normas de funcionamento do CD; Que 80% dos inquiridos (Clientes ou familiares) estejam satisfeitos (as) com as atividades desenvolvidas anualmente; Que 85% dos inquiridos (Clientes ou familiares) se sintam satisfeitos e confiantes nos trabalhadores/colaboradores; Que 50% dos inquiridos (Clientes ou familiares) estejam satisfeitos com os serviços e ou recomendem o Centro de Dia; Que 70% dos inquiridos (Clientes/familiares) se sintam bem e que não queiram mudar de equipamento; Que 50% dos clientes participassem na atividade de risoterapia; Que 40% dos clientes, tivessem participação nas atividades de Movimento.	A não concretização desde objetivo decorreu da suspensão das atividades da resposta Centro de dia desde 17 de março de 2020