

- **2008** – Entram em funcionamento as novas instalações da Infância, completamente remodeladas.
- **2013** – Obtém a certificação em Sistema de Gestão de Qualidade ISO 9001:2008, Alvarás e Medidas de autoproteção.
- **2013** – Implementação do alargamento do Serviço Apoio domiciliário 7 dias na semana das 7,30h às 22h.
- **2016**- Reabertura de uma nova sala de entre a creche e o pré-escolar
- **2017/2018** – Diligencias sequenciais no sentido de implementar a SGQ ISO 9001:2015
- **2019**– implementação da SGQ ISO 9001:2015

2.3. Descrição dos Serviços

O CASCUZ desenvolve cinco respostas certificadas pela norma SGQ ISO 9001:2015 que representam os serviços base da Instituição, sendo as mesmas apresentadas no quadro seguinte, procurando a melhoria continua:

	Capacidade	Horário Funcionamento	Atividades Desenvolvidas
Creche	48	7h30 às 19h (dias úteis)	Cuidados adequados à satisfação das necessidades das crianças, orientadas pelo atendimento individualizado; fornecimento e apoio nas refeições; cuidados de higiene pessoal; atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas da criança.
Pré-escolar	44	7h30 às 19h (dias úteis)	Cuidados adequados à satisfação das necessidades das crianças, orientadas pelo atendimento individualizado; fornecimento e apoio nas refeições; cuidados de higiene pessoal atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas da criança; Bokua kids; Inglês e Música.
ERPI (lar)	60	24h/dia (365 dias/ano)	Assegura a prestação dos seguintes serviços: alojamento; fornecimento e apoio nas refeições; higiene Pessoal; tratamento de roupa; cuidados de enfermagem; assistência médica; fisioterapia; acompanhamento a consultas e a exames complementares de diagnóstico e acompanhamento social. Ocupação/Animação Ginástica (adaptada e sénior), terapia do riso, artes plásticas, pintura, estimulação cognitiva, saídas ao exterior, atividades religiosas e datas festivas.
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	40	Das 7h30h às 22h (365 dias/ano)	Assegura a prestação dos seguintes serviços: fornecimento e apoio nas refeições, cuidados de higiene e conforto pessoal, higiene habitacional, tratamento da roupa do/a utente e atividades de animação e socialização. Desenvolve ainda as seguintes atividades: apoio nos cuidados de saúde, acompanhamento a consultas e a exames complementares de diagnóstico, apoio psicossocial, cuidados de imagem, formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais na prestação de cuidados aos clientes, apoio no acesso a ajudas técnicas, apoio na confeção de alimentos no domicílio e na complementaridade dos entre os outros serviços da CASCUZ, nomeadamente as atividades, lúdicas, recreativas, culturais e festivas.
Centro Dia (CD)	40	Das 8h às 18h (dias úteis)	Assegura a prestação dos seguintes serviços: fornecimento e apoio nas refeições; higiene pessoal; tratamento de roupa; cuidados de enfermagem; assistência médica; fisioterapia; acompanhamento a consultas e a exames complementares de diagnóstico, acompanhamento social. Ginástica (adaptada e sénior), terapia do riso, artes plásticas, pintura, yoga, estimulação cognitiva, saídas ao exterior, atividades religiosas e datas festivas.

Para além das respostas sociais, o CASCUZ desenvolve um conjunto de outros serviços abertos a todos os associados, colaboradores e comunidade em geral. Estes serviços dividem-se em duas categorias: Serviços de Saúde (consultas de clinica geral, enfermagem e fisioterapia) e Atividades Recreativas/Culturais.

3. Objetivos

3.1. Objetivos Gerais

No ano de 2022 o CASCUZ pretende:

Áreas intervenção	Objectivos Gerais
Gestão	<ul style="list-style-type: none">• Reduzir o impacto negativo financeiro decorrente da situação de pandemia;• Contenção e priorização de gastos;• 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;• 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• Crescimento dos rendimentos e ganhos;• Manter todos os mecanismos de financiamento existentes e diligenciar a captação de novos financiamentos;• Reforçar a relações de parceria entre a Instituição com as autoridades de saúde, Segurança Social, proteção civil e IEFP;• Continuar a implementar os planos de contingência e as orientações das entidades competentes em contexto de pandemia, para as áreas da infância e do idoso.
Saúde	<ul style="list-style-type: none">• Manter a excelência nos cuidados de saúde, no âmbito dos serviços médicos, enfermagem e reabilitação, praticados junto dos utentes, sócios e comunidade;• Consolidar a sua equipa, nomeadamente de enfermagem, e seu 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);• Colaborar com os serviços de saúde central e local;• Garantir o serviço extra para preparação de medicação aos utentes de CD e SAD, quando solicitado;• Participar em iniciativas de sensibilização e promoção da saúde em dias comemorativos;• Continuar a implementar o plano de contingência em vigor, assegurando a estreita articulação com as orientações das entidades competentes em contexto de pandemia, para as valências do CASCUZ
Qualidade	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar a excelência da qualidade de serviço em todas as áreas de intervenção, de forma a manter o certificado ISO 9001-2015 na Instituição• Manter bons resultados na avaliação de fornecedores, tendo em conta o bom relacionamento entre as partes• Promover a revisão documental visando melhoria contínua dos Impressos e processos necessários para o desenvolvimento de serviços e procedimentos eficazes;• Conseguir validar mais de 60% dos inquéritos de satisfação de todas as respostas sociais realizados em 2022
Respostas Sociais	<ul style="list-style-type: none">• Garantir e promover a satisfação de necessidades básicas, através da prestação dos serviços e do desenvolvimento das atividades que lhe são inerentes• Manter a excelência da prestação dos cuidados, no âmbito da intervenção social, praticados junto dos utentes,• Mudar forma de pensar, sentir e agir em relação à idade e ao envelhecimento saudável do idoso• Garantir articulação com a comunidade promovendo as capacidades das pessoas idosas• Propiciar o acesso a cuidados de longo prazo aos utentes que necessitem pela intervenção social face à diminuição das capacidades físicas e mentais.• 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.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">• Diminuir a taxa de turnover e consequentemente uma estabilização do 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.

3.2. Objetivos específicos/metapas

Os objetivos específicos de cada uma das áreas de intervenção do CASCUZ para o ano de 2022 são os seguintes:

Objetivos específicos	Ação a Desenvolver
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)	<ul style="list-style-type: none">• Manter o acordo de cooperação de ERPI mensalmente com os 60 utentes;•• Que 20% Melhore e ou recupere a capacidade funcional e cognitiva comparativamente ao ano anterior• Que >75% do universo dos utentes tenham garantidos e cumpram os objetivos previstos e estabelecidos no PI• Aumentar 35% das atividades a desenvolver com a comunidade local e ou parceiros, fomentando assim o envelhecimento saudável• Que 70% inquiridos (Clientes/familiares) Mantenham o nível de confiança e segurança, nos serviços e da Instituição
Centro de Dia (CD)	<ul style="list-style-type: none">• Reabrir o CD com o máximo número possível de utentes previstos em acordo de cooperação, em CD(25) logo nos primeiros 3 meses• Que 80% do universo dos utentes tenham garantidos a prestação de todos os serviços CD, após a situação pandémica até ao final do ano de 2021• Fomentar e desenvolver 15% das atividades com a comunidade local e ou parceiros, fomentando assim o envelhecimento saudável• Que 60% inquirido sintam que a melhoria da interação social, com os familiares e ou cuidadores, fomentou a sintam estabilidade, física, emocional e Mental.• Que 70% inquiridos (Clientes/familiares) Mantenham o nível de confiança e segurança, nos serviços e da Instituição
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	<ul style="list-style-type: none">• 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 80% 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 e com o serviço SAD em particular;• Desenvolver planos e propor estratégias de melhoria para os serviços com menor valor de pontuação por parte dos utentes:
Infância/ Pré-escolar	<ul style="list-style-type: none">• Que 80% das crianças já tenham feito a adaptação à escola e suas rotinas até ao mês de Dezembro;• Que 25% das crianças que frequentam a Creche já sejam autónomas na sua higiene até ao mês de Abril;• Que 60% das crianças do Pré-escolar atinjam conhecimentos na área da matemática até ao mês de Março;• Que 70% das crianças da escola demonstrem interesse e prazer pelas expressões (musical, plástica, dramática e motora) até ao mês de Dezembro;• Que 70% das crianças cumpram com o horário de chegar à escola até às 10h, até ao mês de Dezembro.

4. Respostas Sociais

4.1. Estrutura Residencial Pessoas Idosas (ERPI) e Centro de Dia (CD)

A ERPI e o CD têm atualmente acordo de cooperação, com a Segurança Social, para 60 e 25 Utentes, respetivamente.

Objetivos Gerais da ERPI – CD

MUDAR FORMA DE PENSAR, SENTIR, AGIR EM RELAÇÃO À IDADE E AO ENVELHECIMENTO, GARANTINDO:

- A independência e fomentando autonomia dos utentes e o consentimento informado
- Garantir e promover, direitos humanos básicos e viver com dignidade com os serviços inerentes; com acesso as questões sociais, acessibilidades, mobilidade, animação, educação e/ou formação

GARANTIR QUE A COMUNIDADE PROMOVE AS CAPACIDADES DAS PESSOAS IDOSAS:

- Criar um ambiente amigável às pessoas idosas, garantindo a inclusão dos mais vulneráveis;
- Trocar informações, experiências, facilitar e promover o envelhecimento saudável em diferentes contextos

PRESTAR CUIDADOS INTEGRADOS DE SAÚDE, CENTRADOS NO UTENTE E ADEQUADOS À PESSOA IDOSA:

- Avaliação Geriátrica Ampla na Atenção à Saúde da Pessoa Idosa;(Escala Barthel)
- Critérios para Intervenção em Saúde nas Pessoas Idosas; (priorização dos cuidados)
- Otimizando a Atenção em Saúde nos Pacientes Idosos.(Autonomização)

PROPICIAR O ACESSO A CUIDADOS DE LONGO PRAZO AOS UTENTES QUE NECESSITE:

- Trabalhar a intervenção social tendo em conta os cuidados de longo prazo, face a diminuição das capacidades físicas e mentais.
- Proporcionar apoio, acompanhamento e acesso aos cuidados adequados a nível da saúde; conjugando os cuidadores formais e informais
- Manter e melhorar as medidas de segurança necessárias dos serviços; para que os cuidadores, possam prestar cuidados adequados e também cuidar de sua própria saúde.

Indicadores Chave:



- As revisões semestrais dos Planos Individuais dos Clientes, através da equipa multidisciplinar do CASCUZ;
- Registos individuais de dados dos clientes e das intervenções, mensalmente;
- Avaliação e quantificação mensalmente, das demências a nível do ERPI e CD;
- Briefings, com espaço para equipas (família/clientes/cuidadores);
- Continuar a melhorar os instrumentos de validação da avaliação quantitativa, a nível das atividades de ocupação;
- Reformular os registos de atividades dos clientes de ERPI e CD.

4.2. Estrutura Residencial Pessoas Idosas (ERPI) e Centro de Dia (CD)

À semelhança do ano de 2020, mais uma vez o ano de 2021 mostrou-se um ano muito complicado em termos de trabalho de uma forma geral, e na área Social de forma particular. As condicionantes relacionadas com todo o panorama geral, causadas pelo contexto da pandemia, trouxeram, além de dificuldades concretas ao nível da interação institucional, dificuldades acrescidas no contacto direto com utentes, famílias e entidades.

Em situação de pouco ou quase nulo contacto social, as dependências agravaram-se e os problemas cresceram, quer para as equipas, quer para os utentes e respetivas famílias. Esta situação trouxe uma procura maior do Serviço de Apoio Domiciliário nomeadamente no terceiro trimestre de 2021, situação que parece vir a manter-se. As dificuldades financeiras que daí advieram repercutem-se na procura de uma resposta social que seja menos penalizadora para o contexto económico familiar, o que coloca de lado a reposta de ERPI e cimeira a do Serviço de apoio domiciliário. Verdade é que, não é possível neste momento chegar a todas as solicitações que têm chegado.

O futuro, na saída desta crise pandémica, prevê-se difícil por vários motivos, mas também porque se coloca o desafio de desenvolvermos uma resposta social de SAD mais integrada, mais abrangente e mais dinâmica, inovações que, sem outras fontes de financiamento, ou sem alagamento das que existem, não é de todo viável nem exequível.

Face ao exposto a Direção do CASCUZ para 2022 está ponderar solicitar o aumento da capacidade da resposta SAD para 50 utentes.

Nesta conjetura, o plano que se propõe de atividades para o SAD, para o ano de 2022 mantém objetivos, ações e atividades previstos nos anos anteriores adequados constantemente às novas realidades e às novas