



3.2. Área da Idosos

Respostas Sociais	Objetivos, Ações e metas previstas para 2019 na área da Qualidade	Avaliação
Área do Idoso - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) - Centro de dia (CD)	Que 15% dos inquiridos (Clientes ou familiares) conheçam o regulamento interno e normas de funcionamento da resposta social	Objetivo superado. Justificação: Criada a relação de FIABILIDADE dos serviços e funcionamento nos clientes/famílias
	Que 25% dos inquiridos (Clientes ou familiares) estejam satisfeitos (as) com as atividades desenvolvidas anualmente.	Objetivo superado e aumentar a meta. Justificação: Criada a CAPACIDADE DE RESPOSTA para os clientes/famílias
	Que 50% dos inquiridos (Clientes ou familiares) se sintam satisfeitos e confiantes nos trabalhadores/Colaboradores.	Objetivo superado e aumentar a meta. Justificação: Criada uma RELAÇÃO DE CONFIANÇA e segurança comum aos clientes/famílias
	Que 50% dos inquiridos (Clientes ou familiares) estejam satisfeitos com os serviços e ou recomendem a resposta social	Objetivo superado e a manter. Justificação: Criada uma relação de EMPATIA comum aos clientes/famílias
	Dar cumprimento as atividades a desenvolver abrangendo as diferentes respostas sociais de ERPI/CD/SAD	Objetivo superado e aumentar a meta. Justificação: Implementado, o Plano de Atividades Anual, comum área dos idosos.
	Intervenção biopsicossocial, com clientes, familiares e cuidadores, sobre a demência/Alzheimer, evolução, prognóstico, intercorrências, adaptação a limitações pessoais, familiares e alterações de circunstâncias de vida	Objetivo atingir e a manter. Justificação: Necessidade contínua de fomentar uma maior relação de proximidade.
	Desenvolver workshops/ações de sensibilização, destinados aos cuidadores e familiares dos clientes da Instituição	Objetivo atingir e a manter. Justificação: Necessidade contínua de fomentar uma maior relação de proximidade.
	Melhorar a qualidade de vida dos clientes, fomentando a participação e garantindo a realização de trabalho de parcerias com atividades de treino cognitivo: SNOZELEN, fisioterapia e atividades sócio culturais e recreativas	Objetivo a manter. Justificação: Necessidade contínua de rever os objetivos propostos, para nos ultrapassarmos.
	Estimular e retardar o envelhecimento ativo e favorecer o sentimento de segurança e autoestima	Objetivo superado e a manter.
	Realizar atividades tendo em conta as épocas festivas (anuais, mensais, semanais e os intercâmbios, direcionados aos associados e clientes de ERPI e CD)	Objetivo superado. Justificação: Efetuados os respetivos registos e controles.
	Continuar a melhorar os instrumentos de validação da avaliação quantitativa, a nível das atividades de ocupação	Objetivo a manter. Justificação: Necessidade contínua de rever os objetivos propostos, para nos ultrapassarmos, nomeadamente a nível dos objetivos futuros
	Avaliar e quantificar semestralmente o estágio das demências no CASCUZ, a nível do ERPI e CD, com a reavaliação das capacidades funcionais do cliente e intervenção individual em grupo, a nível da: Locomoção/Incontinência/Apoio alimentar/Descansos.	Objetivo superado e aumentar para controle, mensal. Justificação: Efetuados os respetivos registos e controles.
	Desenvolver trabalho biopsicossocial, com clientes, familiares e cuidadores, sobre a demência/Alzheimer, evolução, prognóstico, intercorrências, adaptação a limitações pessoais, familiares e alterações de circunstâncias de vida.	Objetivo superado e a manter. Justificação: Continua manutenção da admissão de clientes com demências ou outras doenças cognitivas.



Relatório de Atividades e Contas 2019



Respostas Sociais	Objetivos, Ações e metas previstas para 2019 na área da Qualidade	Avaliação
Área do idoso	Que cerca de 50% inquiridos (Clientes e/ou familiares) se sintam satisfeitos e confiantes nos trabalhadores/Colaboradores	De acordo com a análise do inquérito aplicado em Fevereiro de 2020, 94,6% dos clientes e/ou familiares estão satisfeitos, ou muito satisfeitos com os profissionais que prestam os serviços; Sendo este também identificado como ponto mais forte do serviço de SAD com 45,9%, e o pior a qualidade da Comida, com 51,4%;
	Que 15% inquiridos (Clientes ou familiares) estejam satisfeitos (as) com as atividades desenvolvidas anualmente (PDAP);	Em resposta a esta questão, 54% responderam estão satisfeitos e/ou muito satisfeitos com as atividades desenvolvidas. No entanto, 37,8% não responderam à questão, muito devido à forma como esta foi colocada no inquérito e que já foi alterado no inquérito a ser aplicado no próximo ano, caso seja aceite;
	Que 35% inquiridos (Clientes ou familiares) estejam satisfeitos (as) pois sentem que os seus problemas são resolvidos;	Neste ponto, 83,8% dos clientes e/ou familiares, sentem-se satisfeitos e/ou muito satisfeitos pela forma como os seus problemas são resolvidos; Também aqui, a duplicidade da questão sujeitou os inquiridos a algumas dúvidas que podem ser eliminadas com uma reestruturação das perguntas do inquérito;
	Que 50% inquiridos (Clientes ou familiares) estejam satisfeitos ou recomendem o Serviço de Apoio Domiciliário	Neste caso, 86,5% dos clientes e/ou familiares estão satisfeitos e/ou muito satisfeitos com os serviços e recomendariam os mesmos;
	Entender qual o grau de satisfação face à permanência dos inquiridos como clientes do serviço de SAD;	Em 83,8% dos casos não recorreriam aos serviços de outra Instituição, e apenas 16,2% não respondeu à questão. Nenhum inquirido respondeu que mudaria se pudesse;
	Promover o Serviço de SAD e Divulgar as informações e atividades no Site do CASCUZ	Neste ponto, por muito importante possa ser a divulgação de boas práticas para a orientação de objetivos, motivação de equipas e angariação de novos parceiros e apoios financeiros que promovam a sustentabilidade financeira do projeto e da Instituição, não existem meios técnicos que permitam o desenvolvimento destas ações. Não existe página de Facebook e o Site está muito desatualizado e ultrapassado; Existe necessidade de investimento nestes dois vetores para podermos observar algum retorno do nosso trabalho;
- Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	Facultar formação interna à equipa do Serviço de SAD, de acordo com o plano de formação do CASCUZ	Ao longo do ano de 2019, a equipa do Serviço de SAD, esteve a ser avaliada sofrendo consecutivas alterações e ajustes. Neste contexto prevê-se que ao longo do ano de 2020, este investimento em formação se possa tornar mais efetivo e que seja possível implementar as formações que foram já estruturadas ao longo do ano de 2019 mas ainda carecem de aplicação e avaliação.
	Realizar visitas domiciliárias mensais, e de forma sistemática, para supervisão dos serviços e por forma a garantir o envolvimento dos clientes em todo o processo	Ao longo do ano de 2019, foram efetuadas saídas mensais com as várias equipas (Amarela, Verde e Azul), sempre obedecendo aos horários das voltas para não destabilizar o trabalho, de modo a aferir procedimentos e avaliar interações, entre os elementos da equipa, entre si, como também com os clientes e familiares. Estas visitas domiciliárias eram acrescidas de solicitações pontuais, quer por parte das equipas quer por parte dos familiares;
	Avaliar e rever (sempre que necessário) os esquemas de trabalho, bem como, a programação das atividades de acordo com a avaliação de necessidades e satisfação dos clientes, reestruturando-os de forma a aumentar a eficácia e eficiência nos cuidados;	Os esquemas de trabalho eram aferidos mensalmente de acordo com a avaliação feita às necessidades dos clientes e ajustados no mínimo uma vez por mês ou sempre que era necessário, devido a saídas ou entradas de novos clientes e surgimento novas necessidades diagnósticas. Uma das situações que foi aferida e que tem vindo a ser alterada, prende-se com algumas imposições em termos de horários, feitas por alguns familiares, cujo sentido prático não é observado nem benéfico para o cliente e que no final apenas dificultam a reorganização das voltas e a eficácia e eficiência dos cuidados prestados pelo serviço;
	Organizar as equipas (voltas) por forma a garantir o equilíbrio e qualidade nos serviços;	A reorganização das voltas foi feita durante o ano de 2019, tendo em consideração as necessidades dos clientes mas também da eficácia e eficiência do serviço. No entanto as dificuldades encontradas na estrutura da própria equipa e algumas ocorrências às quais o serviço foi alheio dificultaram a concretização deste processo, o qual vai ter continuidade durante o ano de 2020.
	Analisar e avaliar as necessidades do serviço de SAD, de acordo com novas exigências, nova legislação e novos procedimentos;	Reestruturação da equipa de SAD, introdução de apoio através de um elemento interno, que proporcionou promover a eficiência e eficácia do serviço, nomeadamente nos serviços de higiene da habitação, tratamento da roupa e apoio ao empratamento da alimentação; Aferição e alteração do regulamento interno de acordo com nova legislação e estruturação de uma nova tabela de comparticipações com vista a promover uma maior coerência e sustentabilidade financeira, assim como avaliação e análise diagnóstica das comparticipações dos clientes, caso a caso, com o mesmo objetivo; investimento em material novo, de transporte da alimentação, de acordo com as exigências do HCCP, da visita técnica de acompanhamento da segurança social;



3.3. Saúde

A área funcional de saúde tem 3 polos distintos onde se destacam as seguintes atividades:

Saúde	Ações a desenvolver	Avaliação
Medicina Geral	Disponibilidade de médico de Medicina Geral e familiar 2 vezes por semana	Concretizado.
	Melhoria contínua do serviço prestado	Concretizado.
	Colaboração em equipa multidisciplinar de saúde do CASCUZ	Concretizado.
Enfermagem	Preparação e administração de terapêutica diária	Concretizado.
	Realização de diversos tratamentos de enfermagem	Concretizado.
	Realização de Electrocardiogramas (ECG)	Concretizado.
	Atuação em situações inesperadas (urgências e emergências)	Concretizado.
	Triagem de utentes para consultas médicas	Concretizado.
	Aplicação de escalas: Morse, Braden e Nutricional	Concretizado.
	Triagem em saúde no ato de admissão e reavaliação dos utentes nas respostas sociais de Lar e Centro de Dia	Concretizado.
	Administração alimentar por via entérica	Concretizado.
	Rastreios em saúde	Concretizado.
	Colaboração nas formações internas da Instituição	Concretizado.
	Apoio e articulação com a especialidade de Neurologia	Concretizado.
	Colaboração em equipa multidisciplinar de saúde do CASCUZ	Concretizado.
	Articulação com o serviço social na elaboração do plano individual de cuidados	Concretizado.



Relatório de Atividades e Contas 2019



Saúde	Ações a desenvolver	Avaliação
Fisioterapia / Reabilitação	Tratamentos de fisioterapia	Concretizado
	Tratamentos de Cinesioterapia Respiratória	Concretizado
	Colaboração em equipa multidisciplinar de saúde do CASCUZ	Concretizado
	Apoio na atuação em situações inesperadas (Urgências e emergências)	Concretizado
	Apoio à infância sempre que solicitada a valência de fisioterapia/osteopatia infantil	Concretizado
	Aplicação da escala de Barthel e índice de Katz	Concretizado
	Articulação com o serviço social na elaboração do plano individual de cuidados	Concretizado
	Triagem em saúde no ato de admissão e reavaliação dos utentes nas respostas sociais de Lar e Centro de Dia	Concretizado
	Colaboração nas formações internas da Instituição	Concretizado
	Desenvolver workshops infantis e formação parental no âmbito do berçário, creche e jardim de infância em solicitação e de acordo com o coordenador da infância. Em análise e desenvolvimento.	Em análise e desenvolvimento



3.6 Comunicação externa

	Objetivos, Ações e metas previstas para 2019	Avaliação
Marketing	Alteração do atual sítio da instituição, site estático para um site dinâmico.	Em desenvolvimento
	Melhorar divulgação de atividades recreativas aos clientes da Instituição	Divulgação efetuada através correio eletrónico e espaços de lazer comunitário em vez de ser efetuada apenas no espaço físico do CASCUZ
	Apoio direto às atividades recreativas e de lazer, com a pesquisa e preparação de atividades culturais, passeios e intercâmbios	Concretizado a 100%
	Elaboração, manutenção e atualização de flyer's institucionais	Concretizado a 100%
	Apoio publicitário a todas as respostas sociais na elaboração de flyer's promocionais de atividades, formação, eventos, parcerias	Concretizado a 100%
	Colaboração nas formações internas da instituição	Colaboração Promocional
	Elaboração de um plano estratégico de marketing, desenvolvendo os 4 p's do Marketing-Mix, na área recreativa e cultural dos CASCUZ.	Em desenvolvimento
	Desenvolvimento de atividades culturais, passeios e intercâmbios direcionadas a clientes, associados, parceiros e comunidade em geral	Concretizado a 100%
	Elaboração de um plano estratégico de marketing, desenvolvendo os 4 p's do Marketing-Mix, na área recreativa e cultural dos CASCUZ.	Em desenvolvimento

3.7 Recursos Humanos

Ao longo de 2019 verificou-se no sector de recurso de humanos uma elevada instabilidade decorrente da baixa e licença de maternidade e posterior rescisão contratual da responsável da área, e dois processos de substituição da referida responsável. Esta instabilidade comprometeu os objetivos traçados para 2019, nomeadamente no que se refere às formações e taxa de turnover e consequentemente uma estabilização do quadro de pessoal.

O quadro de pessoal da Instituição a Dezembro de 2019 era constituído por 97 trabalhadores dos quais 76 efetivos, 8 com contrato a termo certo e 13 a contrato a termo incerto. Sendo que do número total de trabalhadores 13 não se encontravam ao serviço em Dezembro por motivo de baixa prolongada.