

Centro Social Paroquial de S. Jorge de Arroios



Relatório Anual de Actividades

2014

ÍNDICE

Índice	2
Preâmbulo	3
Introdução	8
Estrutura Organizacional	10
Área Gerontológica - Centro de Dia	26
Área Gerontológica - Serviço de Apoio Domiciliário	41
Pessoas em Situação de Sem Abrigo	52
Centro Comunitário Madre Teresa	72
Avaliação do Plano de Acção 2014	85

PREÂMBULO

Respostas Sociais

CD	SAD	CCMT	NAL
<u>Serviços com acordo</u>	<u>Serviços com acordo</u>	<u>Serviços com acordo</u>	<u>Serviços com acordo</u>
Refeições: <i>Almoço, Lanche, Jantar</i> (5/ 6 dias da semana)	Refeições: <i>Almoço, Lanche, Jantar</i> (7 dias da semana)	Acompanhamento Espiritual	Acompanhamento Social
Apoio à Refeição	Apoio à Refeição	Acompanhamento Social	Refeições: Pequeno-almoço, almoço e jantar
Higiene Pessoal: <i>Manhã, Tarde</i>	Higiene Pessoal: <i>Manhã, Tarde, Noite</i> (7 dias da semana)	Apoio à Gestão Financeira	Acompanhamento a serviços
Lavandaria/ Tratamento de Roupas	Transporte	Banco de Bens Doados	Encaminhamentos institucionais
Transporte	Cuidados de Imagem	Salas de Estudo Acompanhadas	
Acompanhamento Espiritual	Taxa de Majoração	Banco Alimentar	
Apoio Psicossocial	Higiene Habitacional	Apoio Psicológico	
Actividades de Animação e Sociabilização (Apoio à	Lavandaria/ Tratamento de Roupas	Apoio Jurídico	
Aquisição de Bens e serviços; Deslocação/Acompanhamento ao Exterior; Call Center)	Acompanhamento Espiritual		
Organização da Medicação	Apoio Psicossocial		
Apoio à Medicação	Apoio Jurídico		
Supervisão da Medicação	Actividades de Animação e Sociabilização (Apoio à		
Medição da Tensão Arterial	Aquisição de Bens e serviços; Deslocação/Acompanhamento ao Exterior; Call Center)		
Medição da Glicémia	Organização da Medicação		
Apoio Jurídico	Apoio à Medicação		
Apoio Farmacoterapêutico	Supervisão da Medicação		
<u>Serviços extra acordo</u>	Medição da Tensão Arterial		
Refeições: <i>Pequeno Almoço, Reforço, Sopa, Almoço e Jantar para Sábado e</i>	Medição da Glicémia		

<p><i>Domingo/ Domingo</i></p> <p>Limpeza Integral do Domicílio</p> <p>Serviço de Apoio Domiciliário Personalizado: Diurno e Nocturno</p>	<p>Apoio Farmacoterapêutico</p> <p><u>Serviços extra acordo</u></p> <p>Refeições: <i>Pequeno Almoço, Reforço e Sopa</i></p> <p>Limpeza Integral do Domicílio</p> <p>Serviço de Apoio Domiciliário Personalizado: Diurno, Nocturno, 24 Horas</p>
---	--

Resposta Social / Serviços	Definição
Centro de Dia (CD)	Resposta Social, desenvolvida em equipamento, que presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das Pessoas Idosas no seu meio sociofamiliar.
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	Resposta social, desenvolvida a partir de um equipamento, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.
Serviço de Apoio Domiciliário Personalizado (SADp)	Serviço prestado em casa do utente por uma AAD, a qual se mantém durante várias horas, no período diurno e/ou nocturno, podendo prestar serviço de higiene pessoal, habitacional, tratamento de roupa, confecção de refeições, fazer companhia. Estes serviços são prestados conforme solicitado pelo utente.
Centro Comunitário Madre Teresa	Resposta Social, desenvolvida em equipamento, onde se prestam serviços e desenvolvem actividades que, de uma forma articulada, tendem a constituir um pólo de animação com vista à prevenção de problemas sociais e à definição de um projecto de desenvolvimento local, colectivamente assumido.
Equipa de Rua/ NAL (Núcleo de Apoio Local)	Resposta Social, desenvolvida através de um serviço prestado por equipa multidisciplinar, que estabelece uma abordagem com os sem-abrigo, visando melhorar as suas condições de vida. A partir de Outubro de 2013 a Resposta Social Equipa de Rua, passou-se a designar Núcleo de Apoio Local (NAL), cujo objectivo é apoiar e acompanhar a Pessoa em situação de sem-abrigo, com o intuito de estabelecer uma intervenção integrada. A Pessoa tem acesso, para além do acompanhamento psicossocial, aos serviços de pequeno-almoço, almoço e jantar.

O CSPSJA disponibiliza as seguintes formas do serviço, que podem divergir consoante as respostas sociais:

Pequeno-almoço – CD: Café com leite, leite simples ou chá; SAD: pacote de leite (magro, meio-gordo ou gordo) ou um iogurte e uma sandes com queijo, fiambre ou doce.

Almoço – Sopa, prato principal de carne ou peixe e uma peça de fruta ou doce;

Lanche – CD: Café com leite, leite simples ou chá; SAD: pacote de leite (magro, meio-gordo ou gordo) ou um iogurte, e uma sandes com queijo, fiambre ou doce; ou bolachas.

Serviço de Refeições

Jantar – Sopa, prato principal de carne ou peixe e uma peça de fruta ou doce, ou reforço composto por sandes, sopa e fruta;

Sopa (sempre que for solicitado apenas só a sopa)

Reforço de jantar – Sopa, sandes e fruta;

Refeição de fim-de-semana – Sopa, prato principal de carne ou peixe e uma peça de fruta ou doce; tendo como possibilidade o acréscimo do pequeno-almoço.

Higiene Pessoal

No que respeita ao serviço de higiene pessoal, a nível de SAD, este é disponibilizado 7 dias. Este serviço pode ser prestado diariamente (uma, duas ou três vezes por dia) ou uma, duas, três vezes por semana, no período das 07h00m às 17h30m; à noite, em horário alargado das 17h30m até às 24h00.

Tratamento de roupa

Consiste na recepção da roupa suja, nas instalações do CSPSJA (Lavandaria) e respectiva distribuição aos utentes após o tratamento da mesma, no seu domicílio. A roupa é lavada e engomada semanalmente conforme o plano estabelecido para cada utente, quer a nível das várias respostas sociais. O transporte da roupa da casa do utente para a instituição e vice-versa, é efectuado pelas AAD, uma vez por semana. O tratamento da roupa é efectuado por uma Auxiliar afecta à lavandaria.

Higiene Habitacional

Efectuado pelas AAD e consiste em pequenas limpezas do espaço onde o utente habita. Este serviço pode ser diário ou semanal. O serviço diário passa essencialmente pela limpeza do quarto e arejamento do mesmo, aos utentes que têm também o serviço de Higiene Pessoal diário. Normalmente, este serviço é prestado a utentes de SAD, que apresentaram incapacidades físicas e psíquicas, para cuidarem da habitação e que não possuem suporte familiar suficiente para satisfazer esta necessidade.

Consiste num serviço de limpeza do domicílio integral, mais aprofundada e alargada do domicílio dos utentes do CSPSJA.

Limpeza Habitacional Integral	Este serviço é efectuado desde Julho de 2010 por uma colaboradora em regime de prestação de serviços. Devido a uma maior procura deste tipo de serviço, no ano de 2014, foi admitida mais uma colaboradora. Os utentes das várias respostas sociais, que o solicitam, pretendem uma limpeza integral do domicílio, passando também pelo tratamento da roupa (lavagem e engomadoria), conforme contratado com o utente.
Serviço de Transporte	O CSPSJA a partir de Março de 2014, dispõe de três carrinhas que efectuam o serviço de Transporte duas vezes por dia. Este serviço é prestado aos utentes que necessitem e/ou solicitem, sendo um valor fixo, extra participação, consoante o número de viagens diárias. Salienta-se que a prioridade é para os utentes que mais necessitam, especialmente pelo seu grau de dependência, ou que morem distantes da Instituição.
Acompanhamento ao Exterior	Este serviço diz respeito ao acompanhamento feito aos utentes, normalmente por pessoas voluntárias ou, sempre que seja possível, pelas AAD, a consultas médicas, quer ao Hospital, quer ao Centro de Saúde, tratar de assuntos administrativos, entre outros. É de notar que o acompanhamento ao exterior não é um serviço contratualizado. Este efectua-se conforme a situação de cada utente, sendo prioritárias as situações dos utentes que não têm condições físicas e psicológicas para se deslocarem sozinhos e que não tenham rede de suporte familiar.
Assistência Medicamentosa	Consiste na supervisão da administração medicamentosa, na administração directa do medicamento, na gestão e organização dos medicamentos, nos pedidos de receitas médicas e compra de medicamentos.
Apoio Farmacoterapêutico	<p>O Programa de Cuidados Farmacêuticos e Cuidados de Saúde Integrados com início em 2008, é um serviço disponibilizado pelo CSPSJA, em parceria com VM - Espaço Saúde. A partir do ano de 2014, a parceria é estabelecida com a Farmácia Anamar. É um serviço dirigido e assistido por uma equipa de farmacêuticos, que visa a promoção de saúde e qualidade de saúde no doente, bem como o envelhecimento activo.</p> <p>O Programa de Gestão da Doença que reporta aos Cuidados Farmacêuticos complementa-se, trabalhando e articulando-se directamente com os médicos de família e especialistas de cada utente, assim como com os Centros de Saúde e outras instituições que na área da saúde prestam apoio aos mesmos.</p>
	<p>“É o conjunto de acções de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projectos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade, desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas.” <i>(art.º 2.º da Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro)</i></p> <p>O apoio efectuado pelos colaboradores voluntários diz respeito a marcação e acompanhamento dos utentes a consultas, a hospitais, Centro de Saúde, Correios e outros locais. Para além destes serviços, o trabalho dos voluntários abrange a condução da carrinha,</p>

Voluntariado

o acompanhamento dos utentes a casa, cuidados de imagem, acompanhamento espiritual, atendimento à Comunidade em geral (atendimentos iniciais), no acompanhamento aos utentes na dinâmica diária institucional e na preparação/ dinamização de actividades de Animação Sociocultural.

Call Centre

Este serviço é efectuado desde 2012, por uma equipa de colaboradores, no âmbito do projecto “Linha Solidária”, em parceria com o IEFP (Instituto de Emprego e Formação Profissional), no contexto do Programa “Vida Emprego”.

É objectivo deste serviço, ir ao encontro da Pessoa, quer elas estejam inscritas como Utes ou não. A “Linha Solidária” é disponibilizada os sete dias da semana, das 7h às 00h. Tem funções diferenciadas, tais como o despertar, a lembrança da medicação, compras, e contactos permanentes/ pontuais de acompanhamento a fim de quebrar sentimentos de isolamento.

INTRODUÇÃO

Missão

O Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios é uma Instituição Particular de Solidariedade Social erecta canonicamente, constituída como uma resposta social de apoio psicológico e espiritual de carácter preventivo e de reabilitação, prestada na sede ou no domicílio à população idosa, contribuindo para a sua qualidade de vida.

Visão

Constituir o Centro Social como uma resposta social de referência na Freguesia de S. Jorge de Arroios.

Valores

Respeito pelos direitos humanos; Procura de excelência; Seriedade, Rigor; Credibilidade e Responsabilidade.

O presente relatório pretende, dar a conhecer o trabalho efectuado ao longo do ano de 2014, procurando comparar dados com o trabalho efectuado em anos transactos.

Tal como tem acontecido em anos anteriores, o Centro Social Paroquial de S. Jorge de Arroios tem procurado, desde sempre, ir ao encontro das necessidades da comunidade, trabalhando não só com Pessoas Idosas, as quais continuam a ser o grande alvo de intervenção, mas também, com Pessoas em Situação de Sem-Abrigo e com outros grupos carenciados da Comunidade, tendo vindo a alargar o seu espaço de intervenção a outras freguesias limítrofes a S. Jorge de Arroios.

O Centro Social e Paroquial de São Jorge de Arroios tem como suporte teórico o Modelo Sistémico, Paradigma Holístico e Psicossocial, procurando intervir de forma planeada e sistematizada, com cada utente/familiares e /ou amigos, procurando que os intervenientes se sintam parte integrante do todo.

Foi também adoptada a metodologia de Cuidados em Humanidade, de forma a responder às necessidades da Pessoa Idosa, proporcionando-lhe bem-estar e, procurando sempre respeitar a sua dignidade e unicidade, indo ao encontro das particularidades mais abordadas da referida metodologia, ou seja o toque, a palavra, o olhar e a verticalidade, pilares fundamentais da mesma.

Inicialmente, é apresentado, um Preâmbulo, com uma lista dos vários serviços que a Instituição tem ao dispor dos utentes e da Comunidade, bem como os vários conceitos que vão surgindo ao longo do documento, incluindo dos serviços prestados.

Desta forma, este documento apresenta-se dividido em grandes temáticas, sendo que inicialmente, é feita uma abordagem à estrutura organizacional, no que respeita à constituição das equipas de trabalho; reuniões internas e externas; formações efectuadas pelos colaboradores; estágios; voluntariado e parcerias institucionais. Seguidamente, são analisadas as áreas de intervenção, Área Gerontológica, Pessoas em Situação de Sem-abrigo/ Núcleo de Apoio Local (NAL) e Centro Comunitário Madre Teresa. Posteriormente, apresentam-se as considerações finais, procurando fazer-se uma breve avaliação do trabalho realizado no ano de 2014. Por fim, é abordada a situação financeira e as conclusões finais.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

COLABORADORES

À semelhança de anos anteriores, em 2014 a estrutura do CSPSJA foi composta por equipas de trabalho, afectas às várias respostas sociais existentes.

Assim sendo, o Centro foi composto por:

- Direcção (constituída por voluntários);
- Director-geral (acumulando as funções de Director Técnico e Assistente Social);
- Equipa Técnica, constituída pela Directora Técnica-adjunta (Assistente Social); quatro Assistentes Sociais; uma Psicóloga; duas Animadoras Socioculturais, cujo segundo elemento integrou a equipa a partir de Setembro;
- Equipa de Secretariado, constituída por uma Administrativa;
- Equipa de Auxiliares de Acção Directa, constituída por uma Encarregada de Serviços de CD/ um Encarregado de Serviços de AAD, Auxiliares Acção Directa e Auxiliar de Serviço de Lavandaria (afectos à resposta social de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário);
- Equipa de três motoristas
- Equipa de voluntários;
- Equipa de três recepcionistas no Call Center;
- Estagiários académicos e profissionais das várias áreas de intervenção;
- Ao abrigo de uma parceria com uma entidade de Cuidados de Saúde Integrados, manteve-se o Serviço Integrado de Saúde;

A tabela que se segue, apresenta os colaboradores que constituem as várias equipas de trabalho do CSPSJA, em 2013 e 2014.

Tabela n.º 1 | N.º de Colaboradores

Equipas	2013	2014	Varição 13/14	Varição %
Equipa Técnica	6	9	3	50%
Secretariado	2	1	-1	-50%
Equipa CD	4	4	0	0%
Equipa SAD	34	45	11	32%
Recepção	2	3	1	50%
Motoristas	2	3	1	50%
Voluntários	46	20	-26	-57%
Total	96	84		

Fonte: Registos Mensais

Em relação aos anos transactos, verifica-se um acréscimo muito significativo na Equipa de SAD, valores estes que correspondem ao aumento dos serviços de Apoio Personalizado, cujos recursos humanos tiveram de ser recrutados especificamente.

Verificou-se uma diminuição da equipa de voluntários que colaboraram na Instituição, que se deveu sobretudo à redução da Equipa do Projecto +/- NAL, com a saída de alguns voluntários que eram estudantes.

REUNIÕES INTERNAS E EXTERNAS

Reuniões Internas

- ***Reuniões de Equipa Técnica***

As reuniões de Equipa Técnica realizaram-se semanalmente às sextas-feiras, no horário da manhã, com intuito de articular toda a informação entre os diversos técnicos, de forma a existir uma intervenção integrada nas várias áreas.

Sempre que necessário, a equipa reuniu-se para além do planeado de forma a dar resposta a necessidades ocorridas.

Houve, no entanto, reuniões que não se efectuaram, por vários motivos, nomeadamente, devido a actividades ou situações ocorridas com os utentes, que implicaram intervenção dos técnicos, que se apresentaram prioritárias.

- ***Reuniões de Equipa Grupo Apoio Humanidade***

Após a formação na metodologia de Cuidados em Humanidade, foi formado um grupo de trabalho, constituído por cada elemento da equipa (Director-Técnico; dois elementos da Equipa Técnica; Encarregados de serviços de SAD e CD; um representante de cada turno de Cuidadoras AAD, ao todo quatro; um elemento da secretaria) com o objectivo não só de avaliar o trabalho desenvolvido na metodologia, como em perspectivar a melhoria da intervenção com reorganização do trabalho e com o desenvolvimento de novos suportes.

- ***Reuniões com Auxiliares de Acção Directa***

As reuniões com os Auxiliares de Acção Directa, têm como objectivo acompanhar o serviço efectuado aos utentes, bem como procedimentos e orientações adequadas a situações apresentadas.

Estas reuniões foram da responsabilidade das Gestoras de Processo e do Encarregado de Serviços de AAD. Estas efectuaram-se tendo em conta os turnos dos colaboradores.

Efectuaram-se uma média de 20 reuniões com os colaboradores do SAD.

- ***Reuniões com Estagiários***

Estas reuniões efectuaram-se de acordo com o estabelecido entre os vários estagiários e respectivos orientadores tutoriais/professores de estágio, ou sempre que as mesmas se tornaram necessárias.

Estas reuniões abordaram, essencialmente, assuntos relacionados com o projecto de cada estágio, sendo constituídas, paralelamente, por um período de reflexão sobre o trabalho desenvolvido.

- ***Reuniões Conselho de Utentes***

Segundo o Plano de Acção para 2014, estavam previstas a realização de diferentes actividades no âmbito do Conselho de Utentes. No entanto, durante todo o ano, não foram realizadas actividades previstas nesta área. O Plano de Acção, quando elaborado, teve como base o diagnóstico de um grupo alvo, cujas características se alteraram consideravelmente durante o ano de 2014, nomeadamente aspectos como a autonomia, poder de opinião e avaliação, considerados essenciais no desenvolvimento do processo de reflexão e decisão na dinâmica institucional.

- ***Reuniões Comissão de Acolhimento***

A Comissão de Acolhimento surgiu na necessidade manifestada pelos utentes, no âmbito da actividade sociocultural, Dinâmica de Grupo, da importância de um acolhimento e de um acompanhamento personalizado aos novos utentes, no sentido da integração no quotidiano da Instituição e nas actividades socioculturais.

Aquando do acolhimento de um novo utente, este nunca é feito apenas por um só elemento da Comissão. É de referir que o acolhimento aos novos utentes, não é uma responsabilidade restrita deste grupo, pois o acto de acolher é um dever de qualquer elemento do Centro, seja utente ou colaborador. No entanto, a ideia de existirem alguns elementos específicos no acolhimento, é para que o acolhido, tenha alguém de referência e sempre disponível para o orientar, ou tirar alguma dúvida, caso necessite.

Estas reuniões tiveram como objectivo, fazer um balanço mensal dos acolhimentos efectuados e partilhar informação relativa à integração de novos utentes.

Durante o ano em referência, foram realizadas nove reuniões de balanço mensal/acolhimento utentes, e quarenta e sete reuniões para acolhimento a novos utentes.

**Tabela n.º 2 | Média Anual de participação dos elementos nas
Reuniões de Comissão de Acolhimento**

	2013	2014	Varição %
Participação elementos Comissão Acolhimento	86%	89%	1%

Fonte: Registos Mensais

Segundo a análise da tabela apresentada, verifica-se um aumento na média de participação dos elementos da Comissão de Acolhimento nas reuniões. Esta participação foi no decorrer do ano de 2014 bastante positiva e participativa.

- ***Reuniões Voluntariado Sénior***

Através do Voluntariado Sénior, pretendeu-se contribuir para a diminuição do isolamento e para o aumento da participação da Pessoa Idosa em acções de solidariedade e/ou sociais, e valorização das trocas culturais, fortalecendo deste modo as redes de solidariedade entre gerações, transmitindo valores e conhecimentos, atribuindo assim uma relevância superior à dimensão das atitudes e valores que influenciam na formação da Pessoa.

As reuniões do projecto “Voluntariado Sénior”, agruparam todos os utentes que estavam ligados ao mesmo, e realizaram-se com uma periodicidade mensal. Durante o presente ano, e considerando a dimensão de actividades propostas/desenvolvidas manteve-se a subdivisão das reuniões, em reuniões de preparação e de avaliação.

Nas reuniões de preparação, pressupôs-se que os utentes dessem o seu contributo e participassem activamente na concretização da ideia a desenvolver. Foi estabelecida uma ordem de trabalhos, dando-se a conhecer antecipadamente o que se iria realizar, de modo, a que os utentes se preparassem previamente.

Nas reuniões de avaliação, pretendeu-se avaliar o desempenho individual de cada um na actividade desenvolvida (“feedback”), e que este fosse verbalizado de uma forma livre por cada utente; Identificar os factores positivos e negativos que ocorreram desde o período de preparação e no dia da dinamização da actividade, e de como foram tratados/ neutralizados/ e/ou ultrapassados esses factores pelo animador e/ou por um membro do grupo.

Foi possível observar, que os utentes ao reunirem-se regularmente, criaram um espaço, cujo clima gerado foi de menos tensão, uma vez que os utentes se habituaram a ter reuniões juntos e a partilhar ideias e opiniões.

Manteve-se a intervenção junto do Fundação D. Pedro IV, do Colégio Sá de Miranda, do Colégio Sagrado Coração de Maria, da Escola EB1 Largo do Leão, e alargou-se durante o ano de 2014, junto do Externato Passos Manuel e o Colégio das Doroteias, com as mesmas linhas orientadoras.

Estas reuniões, foram particularmente espaços de partilha, onde cada utente exprimiu individualmente a sua opinião na sua relação intrapessoal/interpessoal, na dinâmica comunitária, na aprendizagem e no treino de competências várias. Para além destes aspectos, foram também espaços de informação e avaliação sobre as actividades programadas, planificação das actividades inerentes aos diferentes projectos, divisão de tarefas, entre outros.

Tabela n.º 3 | N.º de Reuniões Voluntariado Sénior

Planeadas/ Realizadas - Plano Acção 2014

	2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
N.º de Reuniões				
Previstas	12	12	0	0%
Reuniões Preparação	20	29	9	45%
Reuniões Avaliação	20	29	9	45%

Fonte: Registos Mensais

Tabela n.º 4 | Média Anual de Presenças nas Reuniões Voluntariado Sénior

2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
Reuniões Preparação	Reuniões Preparação		
33	40	1	21%
Reuniões Avaliação	Reuniões Avaliação		
33	40	1	21%

Fonte: Registos Mensais

Reuniões Externas

- ***Reuniões com Parceiros Sociais da Freguesia***

Estava prevista a realização destas reuniões com uma periodicidade mensal, à semelhança do que tem acontecido desde há vários anos a esta parte. Contudo, desde 2012, estas reuniões não estavam a ser efectuadas, devido a indisponibilidade por parte de vários parceiros envolvidos, o que quebrou a articulação necessária na resolução das situações problemáticas sinalizadas, passando os contactos interinstitucionais a efectuar-se apenas via telefone e/ou por e-mail.

Em 2014, as reuniões de parceiros voltaram a realizar-se em meados do ano em referência, mensalmente, integrando técnicos de várias instituições, sendo elas, para além do Centro Social Paroquial S. Jorge de Arroios, a Santa Casa da Misericórdia (UDIP – Alameda), o Centro de Saúde da Alameda, a Junta de Freguesia de Arroios e o Centro de Desenvolvimento Social, sediado na Alameda.

Para além destas Instituições da freguesia de Arroios, passaram também a integrar Instituições da freguesia do Areeiro, tais como, Fundação AMI- Centro Porta Amiga das Olaias, Junta de Freguesia do Areeiro, ANJAF- Associação para Acção Familiar, Associação de Reformados da Alameda.

Estas reuniões têm como objectivo partilhar informação relativa ao funcionamento interno de cada uma das instituições parceiras; articular entre as diversas entidades, o eixo condutor de intervenção comum em relação a casos sociais apresentados às mesmas.

No âmbito do Núcleo de Apoio Local foram realizadas 9 reuniões de parceiros, nomeadamente: CML; CASA; Frei Fabiano; CMVPaz; Exército de Salvação; Associação Casa da Sopa Mãe Maria de Nazaré e Igreja Graça e Verdade. Estas reuniões tiveram como objectivo avaliar e delinear a actuação da resposta social o NAL. Para além destas, foram realizadas 12 reuniões do Grupo Interinstitucional das Equipas de Rua que Acompanham as Pessoas Sem Abrigo da Cidade de Lisboa com o objectivo de discussão de casos e transmitir informações pertinente da realidade. Foi ainda realizada duas reuniões na Igreja de Arroios, uma para apresentação do NAL com o objectivo de angariar voluntários e outra para avaliar a colaboração que os escuteiros disponibilizaram na resposta social. Por fim, realizou-se um encontro em conjunto com a Câmara Municipal de Lisboa para divulgar o trabalho do NAL no seu primeiro ano de trabalho que contou com a participação de todos os parceiros e instituições que trabalham nesta área. .

- ***Reuniões da Comissão Social de Freguesia***

O Centro participa em dois grupos da Comissão Social de Freguesia de Arroios: Grupo do Envelhecimento e o Grupo dos Vulneráveis.

Relativamente ao Grupo do Envelhecimento, foram realizadas 6 reuniões, com o objectivo de conhecer as entidades representadas e recursos existentes, identificando focos problemáticos na freguesia e posterior intervenção na área respeitante ao envelhecimento.

No que respeita ao Grupo dos Vulneráveis foram realizadas 6 reuniões com o objectivo de conhecer a Freguesia no âmbito da intervenção, principalmente com as Pessoas em situação de sem-abrigo, e delinear actividades/projectos com o fim de melhorar a qualidade de vida das pessoas e na freguesia.

- ***Reuniões com a Direcção Geral de Reinserção Social***

Na parceria estabelecida com Direcção Geral de Reinserção Social, a articulação com as técnicas do DGRS é mantida através de contacto telefónico e via *e-mail*, cumprindo dessa forma os seguintes objectivos:

- Articular juntamente com o **IRS**, as medidas tutelares educativas de uma forma pedagógica, sancionatória, reparadora e reintegradora, através da responsabilização do indivíduo pelo facto cometido e consequências dele resultante, e pela reintegração social da pessoa, através da realização de uma actividade útil para a comunidade;
- Planificação em conjunto com a técnica do IRS, o prestador do trabalho comunitário e o técnico do CSPSJA, de actividades adequadas à idade e ao perfil da pessoa no exercício da sua prestação de trabalho;
- Avaliação com o supervisor da Entidade Beneficiária de Tarefas, isto é, o Técnico de Animação Sociocultural a quem compete orientar e acompanhar directamente a realização da tarefa.

Tabela n.º 5 | N.º de prestadores Direcção Geral de Reinserção Social

	2013	2014	Varição 13/14	Varição %
Nº de prestadores	17	19	2	12%

Fonte: Registos Mensais

No ano de 2014 foram integrados um total de dezassete indivíduos jovens e adultos, respectivamente nos programas **Tarefas a Favor da Comunidade (TFC)** e **Prestação de Trabalho a Favor da Comunidade/ Substituição de Multa por Trabalho**.

- ***Reuniões com Fundação D. Pedro IV, Colégio Sá de Miranda, Colégio Sagrado Coração de Maria, Escola EB1 Largo do Leão, Externato Passos Manuel e Colégio Doroteias***

Enquadrado na actividade “Voluntariado Sénior”, durante o ano de 2014, realizaram-se reuniões com a Fundação D. Pedro IV, Colégio Sá de Miranda, Colégio do Sagrado Coração de Maria, Escola EB1 do Largo do Leão, Externato Passos Manuel e Colégio Doroteias, com a dupla finalidade de se avaliarem as actividades realizadas e simultaneamente preparar as actividades a realizar. A articulação na preparação/organização/avaliação das actividades junto de todas as entidades parceiras, é feita

simultaneamente através de contacto telefónico e via *e-mail*, pois nem sempre é possível a deslocação aos diferentes estabelecimentos de ensino.

**Tabela n.º 6 | N.º reuniões realizadas Entidades Parceiras
– Projecto "Voluntariado Sénior"**

	2013	2014	Variação 13/14	%
N.º de Reuniões realizadas Fundação D. Pedro IV	12	16	4	33%
N.º de Reuniões realizadas Colégio Sá de Miranda	5	5	0	0%
N.º de Reuniões realizadas Colégio Sagrado Coração de Maria	3	3	0	0%
N.º de Reuniões realizadas Escola EB1 Largo do Leão	3	3	0	0%
N.º de Reuniões realizadas Externato Passos Manuel	-	3	-	-
N.º de Reuniões realizadas Colégio Doroteias	-	3	-	-

Fonte: Registos mensais

«A formação não é um fim em si. A política de formação não se justifica, por si só, mas pela contribuição para a eficiência da organização. Não é uma actividade isolada, mas um elemento de um processo global de gestão e de desenvolvimento dos Recursos Humanos.»

Alain Meignant

As acções de formação efectuadas ao longo do ano transacto forma divididas em, Formações Internas e Formações Externas, pelo que é desta forma que são apresentadas.

Formação Interna

Entende-se como *Formação Interna*, todas as acções de formação frequentadas pelos colaboradores da Instituição, promovidas pela Instituição, com os técnicos como formadores e promovidas por entidades externas com formações à medida, para um determinado grupo de colaboradores numa área específica. Todas estas acções de formação foram realizadas no espaço da Instituição.

Tabela n.º 7 | Numero de acções de formação e respectiva carga horária

Formações	2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
N.º acções	5	12	0	0%
Carga Horária	103	55	-48	-47%

Fonte: Registos mensais

Comparativamente, a tabela apresenta um maior número de acções de formação desenvolvidas, no entanto verifica-se uma diminuição exponencial no que diz respeito à carga horária das acções, que obteve uma redução percentual na ordem dos quarenta e sete por cento.

Estas acções de formação foram destinadas aos Utentes, Familiares, Voluntários e Colaboradores.

É de salientar que no ano de 2014, se apostou na continuidade de formação na metodologia de Cuidados em Humanidade, de forma a responder às necessidades da Pessoa Idosa, proporcionando-lhe bem-estar e, procurando sempre respeitar a sua dignidade e unicidade, tendo sido implementado acções de formação interna alargada a todos os intervenientes na Instituição.

Formação Externa

Entende-se como *Formação Externa*, todas as acções de formação frequentadas pelos colaboradores da Instituição, promovidas por entidades externas, cujo programa formativo vai de encontro às necessidades formativas de cada colaborador relativamente ao seu desempenho profissional.

Tabela n.º 8 | Número de acções de formação e respectiva Carga horária

Formações	2013	2014	Evolução13/14	Variação %
N.º acções	5	14	9	180%
Carga Horária	23	89	66	287%

Fonte: Registos mensais

Em análise à tabela apresentada, constata-se que o número de acções de formação realizadas aumentou, e paralelamente o valor percentual ao nível da carga horária das mesmas.

As acções de formação efectuadas no âmbito da Formação Externa, foram direccionadas a alguns dos técnicos da Instituição. Refere-se que as restantes categorias profissionais não foram abrangidas por acções de formação externa, devido essencialmente à dificuldade na articulação do horário laboral com o horário formativo, de forma a se garantir a prestação dos serviços institucionais.

ESTÁGIOS

No ano de 2014, tal como tem vindo a acontecer desde há vários anos, o CSPSJA contemplou estágios, na área do Serviço Social, Psicologia, Call Centre e Transporte, o que enriqueceu grandemente o trabalho desenvolvido com a população utente do CSPSJA, bem como o alargamento da intervenção a outros grupos da população.

Estes estágios resultam das parcerias com diversas Instituições de Ensino, nas áreas das Ciências Sociais e Humanas, afirmando a posição do CSPSJA na procura de novos conhecimentos e formas de intervenção.

Foram também realizados 14 estágios ao nível de Ajudantes de Acção Directa, que resultaram da articulação com o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP). Neste sentido, os estagiários foram integrados quer a nível da resposta de CD, quer de SAD, os quais adquiriram conhecimentos e experiência sobre o trabalho desenvolvidos nestas respostas.

No que respeita à área de Serviço Social, no âmbito do 2º e 3º ano, foram desenvolvidos 15 estágios, sendo dois estágios da Universidade Lusófona, cinco estágios da Universidade Católica e quatro estágios do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas e quatro estágios do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa os quais sustentaram o desenvolvimento de vários projectos, nas respostas de Centro de Dia, Apoio Domiciliário e Núcleo de Apoio Local.

Ainda na área de Serviço Social, realizaram-se dois estágios profissionais nas respostas sociais Centro Comunitário Madre Teresa e Núcleo de Apoio de Lisboa e um na área do Envelhecimento.

Na área da Psicologia, desenvolveram-se dois estágios, um académico e outro profissional, da Universidade Lusófona.

Os estágios profissionais na área de Serviço Social e Psicologia, vieram melhorar e reforçar o trabalho desenvolvido pela equipa técnica, nas respostas sociais de Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Centro Comunitário Madre Teresa e Núcleo de Apoio Local.

Na área da Recepção/ Call Centre, no âmbito do projecto “Linha Solidária”, integraram-se três estagiários em parceria com o IEFP (Instituto de Emprego e Formação Profissional), no contexto do Programa “Vida Emprego”.

É objectivo deste serviço, ir ao encontro da Pessoa, quer elas estejam inscritas como Utentes ou não. A “Linha Solidária” continua a ser disponibilizada os sete dias da semana, das 7h às 00h. Tem funções diferenciadas, tais como o despertar, lembrança da medicação, compras, e contactos permanentes a fim de quebrar sentimentos de isolamento.

Na área do Serviço de Transporte, em parceria com o IEFP (Instituto de Emprego e Formação Profissional), no contexto do Programa “Vida Emprego”, foram integrados dois estagiários.

Desenvolveram-se ainda três estágios, em parceria com o IEFP (Instituto de Emprego e Formação Profissional) no contexto do Programa “Vida Emprego”, nas respostas sociais de Centro de Dia e NAL, respectivamente nos Serviços de Lavandaria e Manutenção/Limpeza.

No âmbito do Programa “Emprego- Inserção registaram-se 3 estágios, nas respostas sociais de CD e SAD e uma na manutenção e realização de obras necessárias na Instituição.

Tabela n.º 9 | Número de Estágios

Áreas	2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
Serviço Social	9	18	9	100%
Psicologia	2	2	0	0%
Animação	2	0	-2	-100%
Call Centre	3	3	0	0%
Transporte	3	2	-1	-33%
Lavandaria	1	0	-1	-100%
Manutenção e Limpeza	3	5	2	67%
AAD	1	14	13	1300%

Fonte: Registos mensais

Como se pode observar, entre 2013 e 2014, verificou-se alguma oscilação, em que houve um aumento bastante significativo de estagiários em algumas áreas, nomeadamente no Serviço de Apoio Domiciliário, noutras manteve-se, sendo que, na Lavandaria e na Animação não se verificou qualquer estágio.

VOLUNTARIADO

Tal como tem acontecido em anos anteriores, o trabalho realizado pelos voluntários em 2014, foi bastante importante, no sentido em que permitiu colmatar algumas necessidades dos utentes, que a instituição não conseguiria satisfazer de outra forma.

Em 2014, prestaram o serviço, uma média mensal de vinte voluntários, existindo desta forma uma redução significativa relativamente ao ano de 2013, relacionada com a diminuição de voluntários no Projecto Mais/ NAL. Esta diminuição justifica-se com a saída de alguns voluntários que eram estudantes. Contudo, continua a ser necessário mais voluntários, mantendo-se o contacto com o gabinete de voluntariado da Câmara Municipal de Lisboa.

Tabela n.º 10 | Média Mensal de Serviços de Voluntariado

Tipo de Serviço	2014
Acompanhamento em CD	8
Equipa de Rua	12
Média Total Mensal	20

No que respeita aos serviços prestados pelos voluntários, em 2014, estes estão relacionados, ao acompanhamento dos utentes no âmbito de Centro de Dia, no acompanhamento a Consultas e Exames, ao serviço de Transporte (condução das carrinhas para entrega das refeições aos fins-de-semana), acompanhamento dos utentes ao Correio ou ao Banco, apoio às actividades de animação, acompanhamento dos utentes dentro do espaço da instituição, apoio ao serviço de refeição, apoio no serviço de Lavandaria, entre outros. Este Acompanhamento em Centro de Dia, representa uma média mensal de oito voluntários que prestaram este tipo de apoio.

PARCERIAS

Entidade	Finalidade	Carácter de Vinculação
Banco Alimentar Contra a Fome	Fornecimento de bens alimentares	Formal
Banco de Bens Doados	Produtos de higiene, brinquedos	Formal
Instituto da Segurança Social, IP	Financiamento e informações	Formal
Farmácia Central Anamar	Cuidados de Saúde diferenciados	Formal
Ministério da Justiça - Direcção Geral da Reinserção Social	Tarefas a favor da Comunidade (TFC) e Prestação de Trabalho a Favor da Comunidade/Substituição de multa por trabalho.	Formal
IEFP (Instituto de Emprego e Formação Profissional)	Recursos Humanos	Formal
FITI (Federação de Instituições de Terceira Idade)	Formação	Formal
IPSS Entreeajuda	Recursos humanos	Formal
SGP (Serviço & Gestão de Pessoal)	Formação	Formal
Universidade Católica Portuguesa	Estágios académicos	Formal
Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias	Estágios académicos	Formal
IST – Instituto Superior Técnico	Investigação	Informal
ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa	Estágios	Formal
EPAD (Escola Profissional de Artes, Tecnologias e Desporto)	Estágios	Formal
INETE (Instituto de Educação Técnica)	Voluntariado	Informal
Polícia de Segurança Pública	Articulação da intervenção social da Freguesia	Informal
Polícia Municipal de Lisboa	Segurança	Formal
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Articulação da intervenção social da Freguesia	Informal
Junta de Freguesia de Arroios	Articulação da intervenção social da Freguesia	Informal
Centro de Saúde da Alameda	Piscina do Anjos - Hidroginástica Articulação da intervenção social na	Informal

	Freguesia	
Rede Social	Articulação da intervenção social de Lisboa	Formal
Conselho Local Acção Social	Articulação da intervenção social da Freguesia	Formal
Consultório de Advogados – Dr Ricardo Tavares	Apoio Jurídico	Formal
Colégio Sá de Miranda	Voluntariado Sénior	Informal
Fundação D. Pedro IV (Casa de Arroios)	Voluntariado Sénior	Formal
Colégio Sagrado Coração de Maria	Voluntariado Sénior	Informal
Escola EB1 do Largo do Leão	Voluntariado Sénior/Campanhas de Recolha de Bens Alimentares	Informal
Externato Passos Manuel	Voluntariado Sénior	Informal
Colégio Doroteias	Voluntariado Sénior	Informal
Escola Nuno Gonçalves	Campanhas de Recolha de Bens Alimentares	Informal
CNE-Escuteiros de Igreja de S. Jorge de Arroios	Voluntariado	Informal
Grupo de Catequese de S. Jorge de Arroios	Campanhas de Recolha de Bens Alimentares	Informal
Comissão Social de Freguesia	Articulação da intervenção social da Freguesia	Formal
Associação Frei Fabiano	Distribuição Alimentar	Informal
Exército de Salvação	Distribuição Alimentar	Informal
Associação Casa da Sopa Mãe Maria de Nazaré	Distribuição Alimentar	Informal
Igreja Graça e Verdade	Distribuição Alimentar	Informal
Centro de Apoio ao Sem-abrigo (CASA)	Distribuição Alimentar	Informal
Delta Q	Distribuição Alimentar	Formal
Hotel Sheraton	Distribuição Alimentar	Formal
Pastelaria Raio de Luz	Distribuição Alimentar	Informal
Pastelaria Corintio	Distribuição Alimentar	Informal
Dar e Acordar	Articulação com instituições/empresas para doação de desperdício alimentar	Formal

 ÁREA GERONTOLÓGICA – CENTRO DE DIA

 ÁREA PSICOSSOCIAL

ATENDIMENTOS SOCIAIS

Os Atendimentos Sociais estão divididos em Atendimentos Iniciais e Atendimentos de Acompanhamento.

Os Atendimentos Iniciais dizem respeito aos atendimentos efectuados à Comunidade em geral, que após avaliação do Director Técnico e, consoante a situação, é atribuído o Gestor de Processo, os quais são encaminhados para as respectivas Gestoras de Processo ou, caso não se enquadrem em qualquer resposta social, são devidamente encaminhados para outras Estruturas.

Estes atendimentos são efectuados por uma Técnica de Serviço Social voluntária, com formação superior na área de Serviço Social, ou na ausência desta, pelos elementos da Equipa Técnica-Gestores de Processo.

De seguida, apresenta-se a tabela com os Atendimentos Iniciais, direccionados à Resposta Social de Centro de Dia.

Tabela n.º 11| Média Mensal de Atendimentos Sociais Iniciais de Centro de Dia

2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
5	6	1	20%

Fonte: Registos mensais

A Tabela apresentada, faz referência aos Atendimentos Iniciais feitos à Comunidade em geral, aquando da solicitação de informações ou pedido de admissões na resposta social de CD. Segundo a análise comparativa, denota-se um aumento de 20% relativamente ao ano anterior.

Importa salientar que em 2014, os referidos atendimentos dizem respeito apenas aos efectuados na área do Envelhecimento, contrariamente a 2013, onde foram incluídos atendimentos do Centro Comunitário, pedidos de emprego e outros, situação pela qual não é possível fazer comparação entre o ano em referência e o ano transacto, no que respeita aos atendimentos em referência.

Há outros pedidos de admissão que não estão aqui registados, nomeadamente em situação de urgência, os quais não passam pelo Atendimento Inicial, sendo efectuada visita domiciliária de avaliação inicial pelo

Gestor de Processo, altura em que são recolhidos os primeiros dados relativos à solicitação de apoio apresentada.

Os Atendimentos de Acompanhamento referem-se aos atendimentos efectuados pelas Gestoras de Processo, após lhe ser atribuída a gestão do processo do utente, da resposta social de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

Apresenta-se a tabela com a média total dos atendimentos de acompanhamento, que incluem os atendimentos efectuados aos utentes e aos respectivos familiares. São apresentados os valores de dois anos de forma a se poder efectuar uma análise comparativa.

Tabela n.º 12 | Média Mensal de Atendimentos Sociais de Acompanhamento de Centro de Dia

2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
18	18	0	0%

Fonte: Registos mensais

Pela observação dos dados, verifica-se que os valores se mantiveram. Nestes atendimentos, estão apenas incluídos os atendimentos presenciais, efectuados pelas Gestoras de Processo.

Os atendimentos telefónicos não estão aqui contabilizados, no entanto é de salientar que são bastante relevantes, pois alguns atendimentos aos familiares são efectuados por esta via, sendo necessário depender algum tempo para tal, existindo um acompanhamento ao processo do utente de forma mais rápida e acessível para a maioria dos familiares.

Nos anos anteriores, não foram contabilizados as Visitas Domiciliárias relativas a esta Resposta Social, no entanto, assinala-se que foram efectuadas visitas iniciais, que se referem a visitas de início de processo de candidatura, e visitas de acompanhamento, que se efectuam quando o utente se encontra no domicílio por um determinado período, devido a doença, ou incapacidade de frequentar o Centro de Dia. Na totalidade foram registadas trinta e uma visitas iniciais, sendo que no ano de 2014 foram quarenta e cinco, enquadradas no Processo de Candidatura para esta Resposta Social. Relativamente às vistas domiciliárias de acompanhamento regista-se em 2013, um valor de quarenta e seis visitas e em 2014 um total de vinte e uma vistas.

A salientar, que para além dos atendimentos sociais, são ainda efectuados atendimentos no âmbito da Animação Sociocultural. Existe um primeiro atendimento quando o utente, integra na Instituição e se aplica um Questionário do Perfil Socioeducativo, com vista a adequar os interesses às actividades a desenvolver. A partir do momento da sua integração, mantém-se um acompanhamento, com vista a avaliar as actividades em que participa, e outras que possam a vir a ser desenvolvidas mediante as suas potencialidades.

Tabela n.º 13 | Média Mensal de Atendimentos/ Acompanhamentos Perfil Sócio-Educativo de Centro de Dia

2013	2014	Evolução 13/14	Varição %
36	84	48	133%

Fonte: Relatórios mensais

ÁREA DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL

A propósito da Animação na Terceira Idade, (Marcelino de Sousa Lopes, Fevereiro 2008): “A Animação Sociocultural na Terceira Idade funda-se, portanto, nos princípios de uma gerontologia educativa, promotora de situações optimizastes e operativas, com vista a auxiliar as pessoas idosas a programar a evolução natural do seu envelhecimento, a promover-lhe novos interesses e novas actividades, que conduzam à manutenção da sua vitalidade física e mental, de perspectivar a Animação do seu tempo, que é, predominantemente, livre.” In Animação Sociocultural em Portugal.

É o desenvolvimento deste tempo “demasiado livre” que, no contexto da ASC, deve servir para uma valorização pessoal, tendo como principal aspiração a auto-estima e a participação responsável com um bem-estar individual e colectivo.

Este âmbito de intervenção associa-se a uma característica da ASC, que é a sua heterogeneidade, quer nos programas, objectivos, âmbitos, actividades, tempos e participantes com os quais aqueles se desenvolvem. A animação é construída por pessoas que diariamente vivem numa realidade dinâmica, e que possui como estratégia “não para dar mais anos à vida, mas sim, para dar mais vida aos anos” (Ventosa, In conferência A Animação Sociocultural e os Novos Desafios, 23 de Novembro de 2004).

- **Número de participantes nas actividades**

As actividades desenvolvidas durante o ano de 2014, foram realizadas no período da manhã e da tarde, sendo que a partir de Setembro de 2014, integrou um novo elemento na equipa de Animação.

Houve uma ligeira alteração em relação ao ano transacto, nas designações atribuídas às actividades tipo, na altura adequadas às recomendadas pela norma ISSO 9001:2000. Apresenta-se, em seguida, a terminologia actualmente utilizada, adequada às actividades desenvolvidas:

Lúdico-recreativas	Actividades de expressão plástica em papel, cerâmica, vidro, moldagem, croché, tricô, pintura, entre outras; jogos de tabuleiro e mesa;
Desportivas	Passeios de âmbitos desportivos, jogos tradicionais e populares, ginástica geriátrica, hidrogenástica
Sociais	Dinâmicas de grupo, passeios colectivos.
Espiritual/ Religioso	Eucaristia, terço, reflexão, oração de almoço, actividades de âmbito

	espiritual.
Festejo Datas Festivas	Celebração de Datas Festivas (Janeiras, Reis, Carnaval, Páscoa,...)
Culturais	Dinâmicas de grupo de interculturalidade e multiculturalidade, corpos em dança, teatro, música, entre outras;
Intelectual/ Formativo	Projecção de Filmes e documentários, palestras, sessões de esclarecimento, actividades formativas, leitura, entre outras.
Outras	Sugestões dos utentes.
Voluntariado Sénior	Actividades de âmbito comunitário, que contribuem para a diminuição do isolamento e para o aumento da participação da Pessoa Idosa em acções de solidariedade e/ou sociais, e valorização das trocas culturais, fortalecendo deste modo as redes de solidariedade entre gerações, transmitindo valores e conhecimentos, atribuindo assim um relevância superior à dimensão das atitudes e valores que influenciam na Pessoa.
Conselho de Utentes	Conselho representativo dos utentes do Centro. Tem como objectivo, favorecer a inclusão da pessoa idosa na estrutura social do CSPSJA.

Tabela n.º 14 | Médias Anuais Participação/ Áreas de Interesse/ Género

Actividades	2013	2014	Varição
	Participação	Participação	%
Lúdico-Recreativa	67%	68%	1%
Cultural	84%	82%	-2%
Desportiva	75%	80%	5%
Espiritual/ Religiosa	80%	87%	7%
Intelectual/ Formativo	69%	97%	28%
Sociais	88%	75%	13%
Festejo Datas Festivas	-	95%	-
Outras	97%	98%	1%
Voluntariado Sénior	76%	85%	9%

Fonte: Registos mensais

A tabela **Participações/ Áreas de Interesse/ Género** revela-nos uma ligeira subida de participação em praticamente todas as actividades tipo relativamente a 2013.

O acréscimo na participação na actividade tipo Voluntariado Sénior, deve-se ao facto de se manter durante o presente ano, a acção intergeracional “Voluntariado Sénior”, desenvolvida com a Fundação D. Pedro IV, Colégio Sá de Miranda, o Colégio do Sagrado Coração de Maria, Escola EB1 Largo do Leão, Externato Passos Manuel e Colégio Doroteias. Manteve-se a intervenção através da Música e da Dança do Mundo.

“O teatro como meio de Animação, segundo a perspectiva de fazer teatro é mais do que apresentar o teatro, isto é, o processo de criação do espectáculo é mais importante do que o espectáculo em si” In Animação Sócio Cultural em Portugal. É neste processo, que cada utente consegue promover uma relação equilibrada entre as suas limitações e as suas possibilidades nas diferentes fases da criação do conto tradicional em teatro de fantoches (escolha do conto, criação escrita do conto, construção de cenários e fantoches com diferentes técnicas, música, ensaios, entre outras).

A Dança assenta sobretudo na dança folclórica do mundo. São coreografias que têm como base a Dança original, e que é adaptada às características do grupo. É uma actividade que promove em simultâneo a participação individual e social, fomentando o espírito colectivo aberto, criativo e receptivo. Proporciona o desenvolvimento humano sustentável, isto é, mantém o envelhecimento/ crescimento saudável, ajuda a conduzir as limitações da idade e potencia a inclusão dos portadores de limitações. Comunga constantemente momentos de prazer e diversão.

O uso da Música estimula o cantar, tocar, improvisar, criar e recriar musicalmente, o redescobrir das canções que fizeram e fazem parte das suas vidas. Desenvolvendo o potencial criativo através da linguagem musical, auxilia directamente na identidade sonora da pessoa, tendo por consequência a elevação da sua auto-estima e autoconfiança.

Qualquer das possibilidades de intervenção, são artísticas, o que fomenta o convívio entre a criança/ pessoa adulta, criando a oportunidade de conhecer o outro, e a si próprio, para além de vencer desafios motivados pelos seus próprios desafios.

Na actividade tipo Outras, verifica-se que o utente continua a ter o seu espaço para sugerir nas actividades desenvolvidas e a desenvolver.

- **Actividades previstas e realizadas**

Tabela n.º 15 | Tabela de Actividades Mensais previstas e realizadas Plano de Acção 2014

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº de Actividades previstas	100	128	127	165	152	130	128	126	136	151	161	167
Nº de Actividades realizadas	125	120	126	152	153	130	127	124	133	151	161	167

Fonte: Registos mensais

- **Classes de Hidroginástica**

As Classes de Hidroginástica, realizaram-se sob orientação da Técnica de Animação e o apoio de um Voluntário do Centro, através do protocolo da Junta de Freguesia de Arroios, duas vezes por semana, da parte tarde, na Piscina dos Anjos.

É uma sessão dinâmica com música que se realiza dentro da piscina. O seu trabalho proporciona melhorias da coordenação motora e condição física geral, cardiovascular e respiratória. Correção postural, fortalecimento muscular localizado e articular. Para além disso, a água contribui para aliviar tensões e proporcionar um sentimento de tranquilidade, relaxamento e leveza.

É constituído por dois grupos com o limite máximo de 10 utentes, com 1 sessão semanal definida.

É garantido o transporte, através das carrinhas da Instituição, de ida e regresso.

Tabela n.º 16 | Tabela de Frequência de Classes de Hidroginástica

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº Sessões	-	-	9	8	9	9	8	-	9	9	-	-
Nº Participantes	-	-	12	10	11	10	10	-	10	10	-	-

Fonte: Registos mensais

 ÁREA SAÚDE

CONSULTAS MÉDICAS

As consultas médicas foram efectuadas, gratuitamente, por uma médica voluntária, de 15 em 15 dias, aos utentes e colaboradores da Instituição, conforme marcação prévia.

Estas consultas foram de avaliação e de acompanhamento, conforme solicitação dos próprios.

Em 2014 foram efectuadas um total de 119 consultas.

A Tabela que se segue apresenta os dados relativos à média de dias de atendimento mensal e de atendimentos efectuados nesses dias.

Tabela n.º 17 | Média Mensal de Consultas Médicas

	N.º de dias de atendimento Mensal	Nº atendimentos diários
2013	2	5
2014	2	10
Variação %	0%	100%

Fonte: Registos mensais

Em 2014, a média de dias de atendimentos manteve-se relativamente a 2013. Contudo, em 2014, o número de atendimentos efectuados aumentou consideravelmente.

A procura deste serviço por parte dos utentes tem apresentado tendência a aumentar, situação que se deve, muitas vezes, pela dificuldade em se conseguir marcar consultas médicas com o Médico de Família.

Relativamente ao Acompanhamento Farmocoterapêutico, realizado por uma farmacêutica, em 2014 o mesmo foi efectuado a uma média de 7 utentes, que para além do acompanhamento e supervisão a nível da medicação, é também efectuada a medição da Glicémia e da Tensão Arterial.

Para além deste serviço, é efectuado também o acompanhamento dos utentes a nível da administração medicação. Em várias situações a medicação é preparada na Instituição e noutras situações é enviada já preparada pelos familiares, para posteriormente ser administrada, consoante indicação médica.

 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

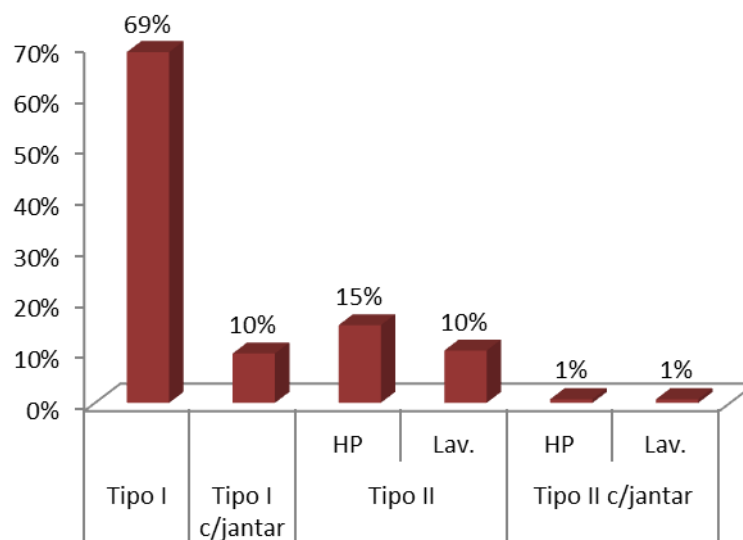
Os serviços prestados aos utentes são divididos entre Serviços Básicos e Serviços Extra, em que os valores são apresentados de seguida, segundo a média anual dos mesmos.

SERVICOS BÁSICOS

Os utentes que frequentam a Resposta Social de Centro de Dia, estão incluídos em quatro tipologias diferentes.

Em seguida é apresentado o Gráfico das Tipologias em CD, seguindo-se a análise das mesmas com os respectivos valores, comparando simultaneamente o ano de 2013 com 2014, em termos percentuais:

Gráfico n.º 1 | Média Mensal Utentes/ Tipologia – Utentes Centro de Dia



Fonte: Registos mensais

Situação Tipo I, em que os utentes usufruem dos serviços de Refeição de Almoço e Lanche, e Actividades de Animação Sociocultural, que inclui o maior número de utentes, sendo que em 2013 usufruíram desta tipologia 68% dos utentes, tendo aumentado em 2014 para 69%.

Situação Tipo I com Jantar, no qual os utentes usufruem das Refeições de Almoço, Lanche, Jantar e Actividades de Animação Sociocultural, contemplando 10% dos utentes, tendo-se mantido em 2014 a mesma percentagem de 2013.

Situação Tipo II, onde os utentes usufruem do serviço de Refeições de Almoço e Lanche, serviço de Higiene Pessoal e Actividades de Animação Sociocultural, que a seguir à Situação Tipo I, é das tipologias com a percentagem mais elevada, sendo que em 2013 foi de 20%, em 2014 foi de 15%.

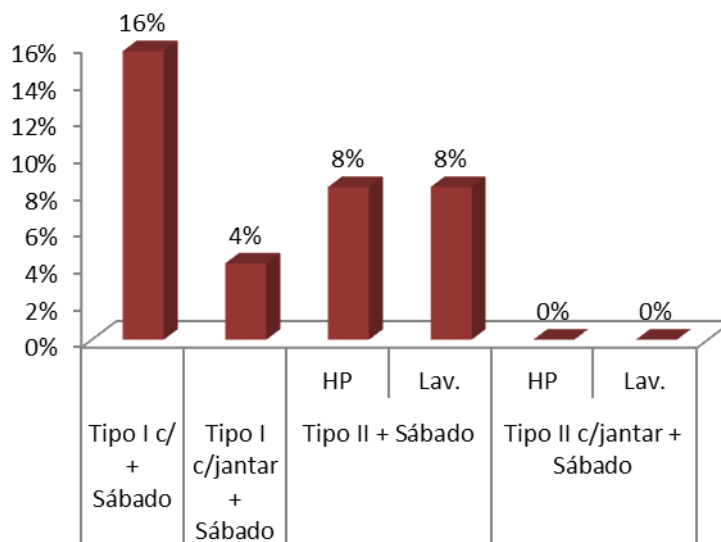
Situação Tipo II com Jantar, no qual os utentes usufruem das Refeições de Almoço, Lanche, Jantar, serviço de Higiene Pessoal e Actividades de Animação Sociocultural, que durante o ano de 2013 não teve a adesão de qualquer utente, em 2014 usufruíram deste serviço 1% dos utentes.

Em Centro Dia, 98% dos utentes usufruíram do serviço de refeições de almoço e lanche.

As percentagens demonstradas, não sofreram aparentemente significativas alterações, comparando com o ano transacto. No entanto, a partir de Outubro com o alargamento da resposta de Centro de Dia aos Sábados, 28% dos utentes alteraram a sua tipologia, nomeadamente para;

Tipo I com Sábado, Tipo I com Jantar com Sábado, Tipo II, Tipo II com Jantar.

Gráfico n.º 2 | Média Mensal Utentes/ Tipologia – Utentes Centro de Dia Sábado



Fonte: Registos mensais

Do total de utentes que frequentam o CD, 28% frequentam esta resposta de 2ª a Sábado.

Observando o Gráfico, verifica-se que, ao Sábado, a Tipologia que apresenta maiores valores percentuais é o também Tipo I, com 16%, seguindo-se da Tipologia II, com 8%, sendo que estes fazem a sua Higiene Pessoal e usufruem da Lavandaria. Relativamente ao Tipo II com Jantar, não há utentes a usufruir desta.

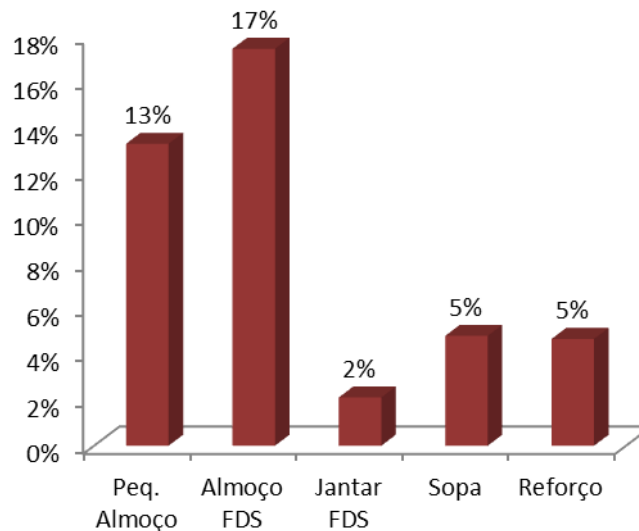
SERVIÇOS EXTRA

O CSPSJA disponibilizou ainda uma diversidade de outros Serviços Extras, que procuraram colmatar as necessidades sentidas, pelos utentes da instituição.

É de realçar que os utentes de Centro de Dia, para além do Serviço de Refeições de Almoço e Lanche (Serviço Básico), puderam usufruir dos seguintes Serviços Extra, refeições de Pequeno-Almoço, Almoço e Jantar ao fim de semana, Sopa e Reforço (constituído por uma sopa, um pão e uma peça de fruta). À excepção do Pequeno-almoço, as restantes refeições foram distribuídas aos utentes ao fim do dia, antes de regressarem ao domicílio e aos sábados pela equipa da empresa de *catering* “Prorest”.

A frequência destas refeições dependeu do solicitado pelo utente tendo variado entre diário/sete dias, diário/ cinco dias, ou pontualmente.

Gráfico n.º 3 | Média Mensal Utentes/ Refeições Extra – Utentes Centro de Dia

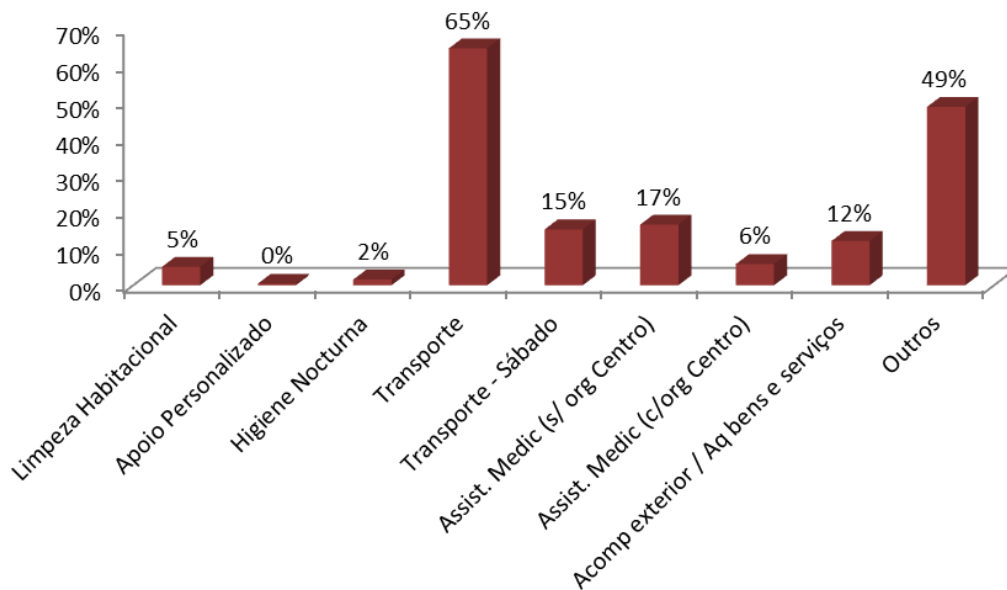


Fonte: Registos mensais

Os serviços mais requisitados ao nível das refeições foram o Almoço ao fim de semana, com 17% e o Pequeno-almoço, de 2ª a 6ª feira, com 13%.

Para além destas Refeições Extra, foram ainda disponibilizados os serviços de Apoio Personalizado, Lavandaria, Transporte (de 2ª a 6ª/ Sábado), Limpeza Habitacional, Acompanhamento ao Exterior e Apoio à Aquisição de Bens e Serviços, Assistência Medicamentosa (Com e Sem a Organização do Centro) e Outros (Acompanhamento Farmocoterapêutico, Medição de Glicémia/ Tensão Arterial e o Call Centre).

Gráfico n.º 4 | Média Mensal/ Outros Serviços Extra – Utentes Centro de Dia



Fonte: Registos mensais

Ao longo do ano de 2014, o Transporte foi o serviço mais usufruído pelos utentes em CD, seguindo-se dos serviços de Assistência Medicamentosa (sem a Organização do Centro) e Outros, com 49%.

REFEIÇÃO / CATERING

Tal como vem acontecendo nos anos anteriores, o serviço de alimentação ou *catering* é prestado aos utentes do CSPSJA diariamente, pela empresa de “Prorest”, que continuou em 2014, com uma boa prestação no serviço de confecção das refeições, aferida através da satisfação dos utentes das várias respostas sociais, pelo “feedback” dado pelos mesmos.

O serviço prestado é ao nível refeição de pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, durante a semana e/ou aos fins-de-semana, conforme necessidade e/ou solicitação dos mesmos.

Para que seja prestado um apoio de qualidade, e tendo em conta as necessidades nutricionais da população idosa, o CSPSJA tem à disposição dos utentes, duas modalidades de *catering*, nomeadamente as refeições normais e as refeições de dieta (hipertensas; diabéticas; pastosas). No entanto, muitas vezes são necessários ajustes (retirar ou adicionar determinados alimentos) para que as necessidades dos utentes sejam efectivamente supridas.

Conforme referido, na resposta social de CD, no ano em referência, mantiveram-se as refeições de segunda a sexta-feira, com o alargamento ao sábado a partir do mês de Outubro, para os utentes que solicitaram e/ou a Equipa Técnica verificou sentirem essa necessidade.

Este alargamento tem permitido aos utentes que dele têm usufruído, terem as suas refeições normalmente, desde o Pequeno- Almoço, Almoço, lanche e Jantar, verificando-se uma maior satisfação das necessidades alimentares dos utentes.

HIGIENE E CUIDADOS PESSOAIS

Na tabela que se segue, pode-se observar a média de higiènes efectuadas nas instalações da Instituição, de 2013 e 2014, com a respectiva evolução e variação.

Tabela n.º 18 | Média Semanal de Higiènes - Utentes Centro de Dia

2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
20	90	70	350%

Fonte: Registos mensais

Este serviço é destinado a utentes que não têm condições de se bastar a si próprios, ou que não tenham condições habitacionais para o fazer.

Conforme se pode verificar, em 2014, o número de utentes a usufruírem deste serviço aumentou consideravelmente, relativamente a 2013, com uma variação positiva de 350%.

É um serviço que tem contribuído, em muito, para a qualidade de vida dos utentes e que, conforme se observa, tem vindo a aumentar.

TRATAMENTO DE ROUPA

Este serviço é prestado a todos os utentes da Instituição que assim necessitem, é efectuado nas instalações da Lavandaria do Centro.

De acordo com os dados, o número de tratamentos efectuados foi de uma média mensal de 38, em Centro de dia.

Este serviço, efectuado nesta resposta social, está associado com o serviço de Higiene Pessoal, ou seja, são utentes que efectuam o serviço de HP e consequentemente a sua roupa é tratada na Lavandaria.

LIMPEZA HABITACIONAL

Em 2014, o serviço de Limpeza Habitacional foi efectuado nos primeiros meses do ano por uma colaboradora em regime de prestação de serviços, aos utentes das várias respostas sociais, que o solicitarem e consiste na limpeza integral do domicílio do utente, passando também pelo tratamento da roupa (lavagem e engomadoria), conforme contratado com o utente. Posteriormente este serviço passou a ser efectuado por colaboradoras no âmbito da parceira com o Instituto de Emprego e Formação Profissional.

De seguida, são apresentados Gráficos e uma Tabela relativa ao serviço de Limpeza Habitacional em 2014, de forma a poder comparar-se o número de utentes que usufruíram deste serviço e as horas efectuadas em casa de cada utente.

Tabela n.º 19 | Média Mensal de Serviço de Limpeza Habitacional – CD

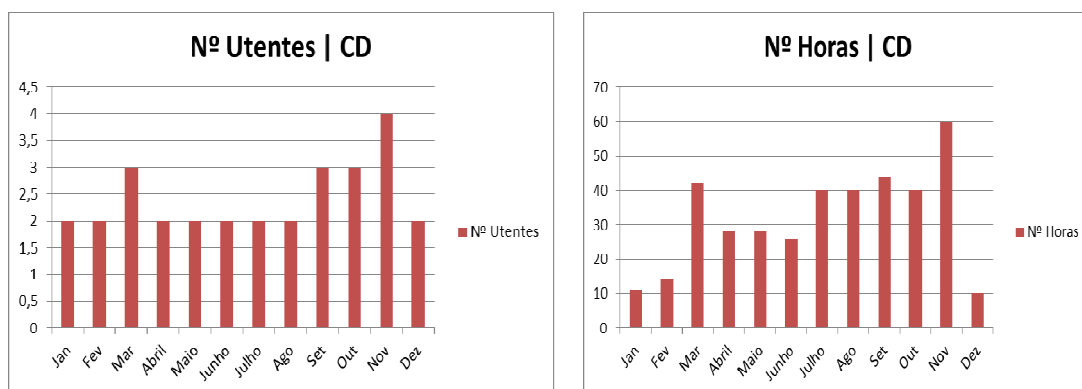
	2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
Média de Utentes	4	2	-2	-50%
Média Horas	42	32	- 10	-24%

Fonte: Registos mensais

Conforme a Tabela acima apresentada, na resposta de CD, em 2014, o número de utentes diminuiu relativamente a 2013, tanto a nível do número de utentes, como no número de horas de prestação do Serviço de Limpeza Habitacional.

De seguida é apresentado o gráfico da média de horas e de utentes que usufruíram deste serviço.

Gráfico n.º 20 | Média Mensal de Serviço de Limpeza Habitacional – Utentes Centro de Dia



Fonte: Registos mensais

Considerou-se pertinente a introdução da informação ao longo de 2014 do Serviço de Limpeza Habitacional, uma vez que houve uma variação considerável no mesmo. Esta variação de pedidos deste serviço, implica uma grande flexibilidade e adaptabilidade dos serviços.

TRANSPORTE

O serviço de transporte contempla, o transporte dos utentes, das refeições, e o apoio no serviço de Lavandaria, entre outras tarefas em que este serviço se torna necessário.

Os dados que a seguir se apresentam referem-se ao serviço de transporte dos utentes de casa para a Instituição e vice-versa.

Desta forma, no período da manhã, de 2ª a 6ª feira, foram transportados, em média, 48 utentes e a partir do mês de Outubro, ao sábado em média 9 utentes, altura em que a Instituição abriu ao Sábado.

No período da tarde, de 2ª a 6ªfeira, o número de utentes transportados mantem-se em relação ao período da manhã, excepto ao Sábado, em que a média é de 10 utentes.

Salienta-se que as distâncias dos domicílios destes em relação à Instituição tem aumentado, o que implica maior gasto económico e desgaste das carrinhas que efectuam esse serviço.

ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA

A assistência medicamentosa é um serviço prestado gratuitamente, mediante indicação médica, aos utentes que necessitem deste acompanhamento.

Este serviço foi da responsabilidade dos Encarregados de Serviços de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

Os valores deste serviço são apresentados posteriormente no resumo dos serviços.

 ÁREA GERONTOLÓGICA – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

 ÁREA PSICOSSOCIAL

ATENDIMENTOS

Os Atendimentos Sociais estão divididos em Atendimentos Iniciais e Atendimentos de Acompanhamento.

Tal como já foi referido anteriormente, os atendimentos iniciais são os efectuados à Comunidade em geral, cujo encaminhamento recai ou para os Gestores de Processo ou outras Estruturas.

Desta forma apresenta-se de seguida a tabela com os valores comparativos:

Tabela n.º 21 | Média Mensal de Atendimentos Sociais Iniciais em SAD

2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
95	81	-14	- 14,74%

Fonte: Registos mensais

A tabela apresenta a média de Atendimentos Iniciais, no que respeita a pedidos de informações e/ou pedido de inscrição em SAD.

Em 2014, verificou-se uma diminuição de 14% de Atendimentos.

É de referir que, tal como acontece na resposta de CD, há outros pedidos de admissão que não estão aqui registados, nomeadamente em situação de urgência, os quais não passam pelo Atendimento Inicial, sendo efectuada visita domiciliária de avaliação inicial pelo Gestor de Processo, altura em que são recolhidos os primeiros dados relativos à solicitação de apoio apresentada.

Os Atendimentos de Acompanhamento referem-se aos atendimentos efectuados pelas Gestoras de Processo.

Apresenta-se a tabela com a média total dos atendimentos de acompanhamento, que incluem os atendimentos efectuados aos utentes e aos respectivos familiares.

Tabela n.º 22 | Média Mensal de Atendimentos Sociais de Acompanhamento em SAD

2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
38	78	40	105%

Fonte: Registos mensais

Segundo a análise à tabela, verifica-se que os atendimentos sociais de acompanhamento têm aumentado de ano para ano, sendo que o ano de 2014 apresentou os valores mais altos com uma diferença significativa, com um aumento percentual de cento e cinco.

VISITAS DOMICILIÁRIAS

As visitas domiciliárias são efectuadas pelos Gestores de Processo, e dividem-se em Visitas Iniciais e Visitas de Acompanhamento.

As visitas Iniciais são as visitas que correspondem ao procedimento de Processo de Candidatura, onde os Gestores de Processo, avaliam a situação do candidato, o seu perfil, em termos de autonomia e objectivos a atingir na intervenção, de acordo com as necessidades do utente e os serviços solicitados, bem como as condições habitacionais.

As visitas domiciliárias de acompanhamento, são efectuadas com regularidade, de forma a acompanhar o utente o melhor possível. Nestas visitas são contempladas as avaliações do serviço prestado e a sua adequação às necessidades actuais de cada utente assim como o apoio psicossocial prestado sempre que necessário. Nestas visitas são também efectuadas avaliações das cuidadoras, aquando da prestação de cuidados ao utente.

De seguida são apresentadas duas tabelas, uma com os valores totais médios de visitas domiciliárias efectuadas, e outra tabela com os valores médios divididos pelo tipo de visita domiciliária efectuada.

Tabela n.º 23 | Média Mensal de Visitas Domiciliárias em SAD

2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
42	52	10	24%

Fonte: Registos mensais

Segundo a tabela apresentada, verifica-se um aumento na média mensal de visitas domiciliárias em vinte e quatro valores percentuais.

Tabela n.º 24 | Média Mensal por Tipologia de Visitas Domiciliárias em SAD

	Inicial	Acompanhamento
2013	7	36
2014	7	52

Fonte: Registos mensais

De acordo com a tabela apresentada, verifica-se que a média mensal de visitas domiciliárias iniciais se manteve.

Os valores mensais de visitas domiciliárias de acompanhamento obtiveram um aumento significativo em relação ao ano de 2013.

ÁREA SAÚDE

CONSULTAS DE CUIDADOS FARMACÊUTICOS

Tal como já referido na Resposta Social de Centro de Dia, este é um serviço prestado gratuitamente por uma Farmacêutica, no âmbito do protocolo com a Instituição.

Desta forma, no CSPSJA o plano de cuidados farmacêuticos prevê o acompanhamento farmacoterapêutico, com elaboração de Mapas Terapêuticos, de acordo com indicação médica, dispensa e supervisão da terapêutica e acompanhamento clínico, tal como, medição da Glicémia e Tensão Arterial.

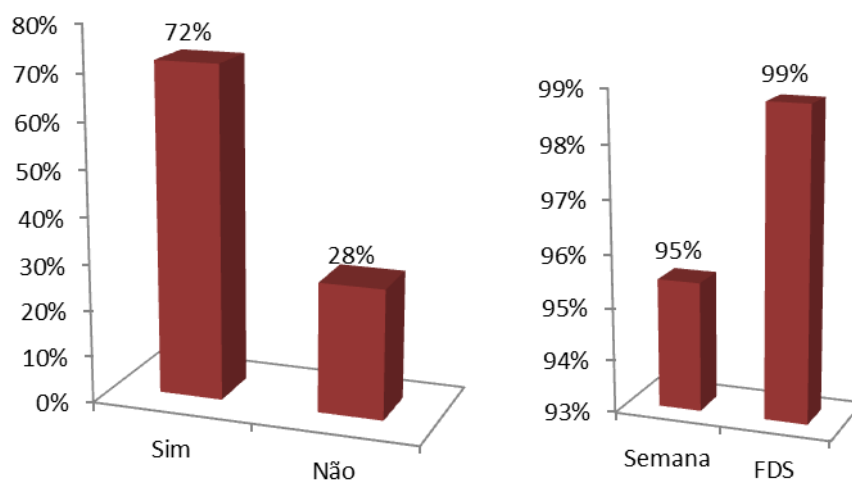
Em 2014, foram acompanhados na resposta de SAD uma média de 3 utentes.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços prestados aos utentes são divididos entre Serviços Básicos e Serviços Extra, em que os valores são apresentados de seguida, segundo a média anual dos mesmos:

SERVIÇOS BÁSICO

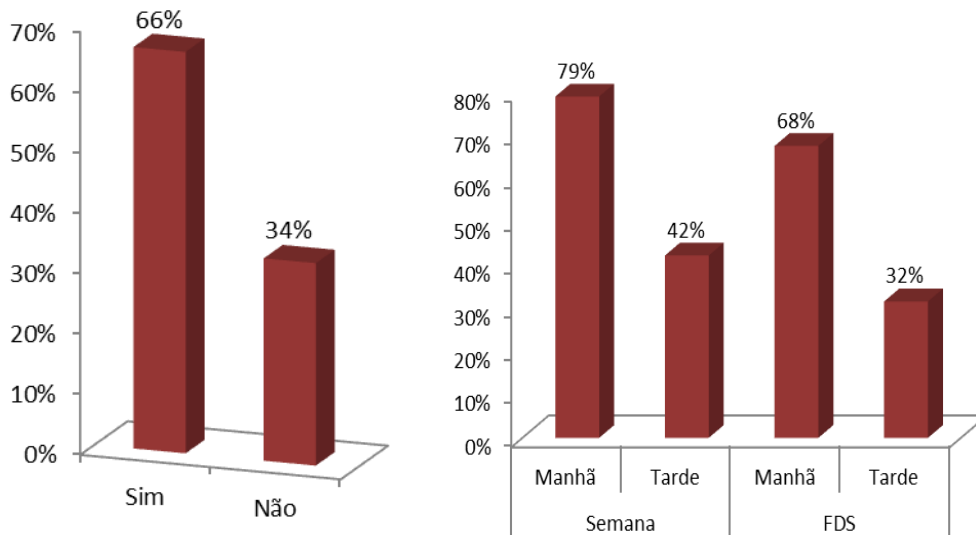
Gráficos n.º 5 e 6 | Média Mensal de Almoço - Semana e Fim-de-semana – Utentes Apoio Domiciliário



Fonte: Registos mensais

Conforme se pode verificar através do gráfico, na resposta de SAD, grande parte dos utentes usufrui do serviço de refeição. Destes, 95% recebe a refeição durante a semana. Apenas 1% dos utentes, não recebe refeição ao fim de semana.

Gráfico n.º 7 e 8 | Média Mensal de Higiene Pessoal – Utentes Apoio Domiciliário



Fonte: Registos mensais

Em SAD, foi prestado o serviço de Higiene Pessoal a 66% dos utentes, cuja maioria usufruiu do apoio maioritariamente no período da manhã, quer durante a semana (79%), quer ao fim de semana (68%).

SERVIÇOS EXTRA

Gráfico n.º 9 | Média Mensal/ Refeições Extra – Utentes Apoio Domiciliário

