





SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

POLO SÉ E POLO MIRAGAIA

Plano Anual de Atividades 2024



Introdução

O Plano Anual de Atividades 2024 (PAA), enquanto documento estratégico de gestão e orientação na concretização dos serviços/ações e atividades, pretende proporcionar uma reflexão por parte do corpo técnico, no sentido de se desenvolverem iniciativas o mais adaptadas possível às necessidades dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

O **Centro Social da Sé Catedral do Porto** celebrou dois acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social distintos, com equipas e supervisão independentes – SAD Polo de Miragaia e SAD Polo da Sé – pelo que se organizam por forma a garantir uma abrangência territorial, uma vez que mantêm a sua atividade na zona Histórica da Cidade do Porto, suas áreas limítrofes, e Vila Nova de Gaia.

As equipas prestam cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Importa ressaltar que a elaboração do presente PPA para o ano de 2024 implicou a avaliação do PPA de 2023, no sentido de ajustar e redefinir este plano à realidade concreta dos nossos clientes, às condições ambientais e recursos inerentes, sendo esta reflexão indispensável para avaliação da exequibilidade das propostas e satisfação dos clientes.



Ações/Atividades Plano de Anual de Atividades de 2024

1- Atividades/ Cuidados e Serviços

Atividades/Serviços	Objetivos	Calendarização	Resultados Esperados
<ul style="list-style-type: none">• Cuidados de Higiene e Conforto pessoal;• Higiene doméstica;• Fornecimento e apoio nas refeições respeitando as dietas com prescrição médica;• Tratamento de roupa;• Teleassistência;• Animação e socialização*;	<p>Garantir cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes;</p> <p>Prestar o Serviço de acordo com a legislação aplicável e as orientações da Segurança Social no sentido de contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes;</p> <p>Contribuir para a conciliação da vida profissional e familiar do agregado familiar;</p> <p>Evitar ou adiar ao máximo o recurso a estruturas residenciais para pessoas idosas, contribuindo para a manutenção dos clientes em meio natural de vida;</p>	Todo o ano	<p>Satisfação do cliente;</p> <p>Manutenção do cliente no seu espaço identitário (domicílio);</p> <p>Melhoria da qualidade de vida do cliente;</p>



*Animação/Socialização:

Atividades e serviços	Objetivos	Calendarização	Resultados Esperados
Atividades de lazer e cultura	Promover o desenvolvimento cultural do cliente; Proporcionar o seu enriquecimento pessoal com experiências diversificadas; Promover a quebra de rotinas monótonas eventualmente instaladas;	Todo o ano	Satisfação pessoal do cliente;
Celebração dos aniversários dos idosos no seu domicílio	Contribuir para a melhoria da qualidade de vida; Contribuir para autoestima positiva e auto valorização;	Todo o ano Sempre que haja aniversário	Satisfação do cliente
Auxílio nas compras, pagamento de serviços	Contribuir para a melhoria da qualidade de vida;	Sempre que solicitado	Satisfação do cliente
Acompanhar na deslocação a entidades da comunidade	Contribuir para a melhoria da qualidade de vida;	Sempre que solicitado	Satisfação do cliente;



Acompanhar ao médico/marcação de consultas	Assegurar o cumprimento dos compromissos de saúde e promover o controle e avaliação do estado de saúde do cliente;	Sempre que solicitado	Satisfação das necessidades do cliente
--	--	-----------------------	--

2 – Outros serviços (nº4 do art. 4º da portaria nº38/2013):

Atividades Ocupacionais	Objetivos	Calendarização	Resultados Esperados
“Conversas do dia-a-dia”	Estimulação cognitiva; Promoção da autoestima e autovalorização; Minimização de eventuais níveis elevados de isolamento; Promover a escuta ativa.	Todo o ano	Contribuir para o envelhecimento ativo
Facilitar recursos que visam à estimulação cognitiva	Estimulação cognitiva, orientação, linguagem, raciocínio. Desenvolvimento motricidade (fina e grossa), atenção e memória, pintura.	Todo o ano	Contribuir para o envelhecimento ativo
Serviço de cabeleireiro	Promover cuidados de estética em contexto domiciliário e em estabelecimento institucional.	1 vez por mês	Contribuir para o envelhecimento ativo
Execução/auxílio de pequenas reparações ou tarefas no domicílio	Responder às necessidades do cliente; Proporcionar conforto.	Sempre que solicitado	Satisfação das necessidades do cliente



3 - Acompanhamento Social

Atividades /serviços	Objetivos	Calendarização	Resultados Esperados
Visitas domiciliárias	Acompanhamento individual e familiar <i>in loco</i> numa lógica de proximidade; Diagnóstico aprofundado das necessidades mais prementes do cliente; Articulação com a família no sentido de promover a estimulação de competências e independência do cliente, bem como hábitos de vida saudáveis; Intervenção/ resposta ajustada às particularidades de cada situação; Elaboração conjunta do Plano Individual de Cuidados;	Todo o ano	Intervenção individual ou familiar no sentido de promover alterações na situação;
Atendimento Social a utentes e familiares	Atendimento/acolhimento e esclarecimento quanto ao funcionamento do serviço; Avaliação /diagnóstico das necessidades; Processo de admissão – inscrição/Instrução de processo individual de cliente; Elaboração conjunta do Plano Individual de Cuidados; Integração em SAD.	Sempre que necessário	Conseguir responder às solicitações da comunidade; Responder, em tempo útil, às situações específicas; Espera-se promover a integração social dos clientes e seus familiares em situação de disfunção socioeconómica;
Articulação com a família	Sensibilizar a rede familiar, quando existente, quanto à necessidade de assegurar um acompanhamento próximo, envolvendo os outros significativos no quotidiano do cliente.	Sempre que necessário	Promover a integração do cliente na família, contribuindo para o seu bem-estar afetivo
Articulação com entidades da comunidade	Intervenção concertada quer na resposta às sinalizações recebidas, quer no encaminhamento adequado para entidades e serviços da comunidade.	Sempre que necessário	Promover respostas a necessidades diversas, desenvolvendo um trabalho em rede concentrado no bem-estar do cliente



4 – Atividades Organizacionais - coordenação e supervisão do serviço

Atividades /serviços	Objetivos	Calendarização	Resultados Esperados
Divulgação da Resposta Social de SAD na Comunidade envolvente	Contactos com as várias entidades da comunidade.	Todo o ano	Divulgação do Serviço de SAD
Reuniões com Direção/ Reuniões com equipa;	Melhorar a qualidade dos serviços prestados.	Mensal Quinzenal	Melhorar o modelo de organização de SAD; Solucionar problemas sinalizados.
Acompanhamento e supervisão dos serviços	Avaliação dos serviços prestados aos destinatários, bem como diagnóstico aprofundado das necessidades e situação particular de cada cliente.	Todo o ano	Proceder a ajustes para colmatar eventuais descontentamentos; Melhorar a qualidade de prestação de serviços.
Ações de formação interna/externa	Promover o desenvolvimento de competências junto da equipa do SAD. Proporcionar formação especializada às AAD Aumentar o nível de qualificação da equipa Validação e certificação das competências que possuem.	Todo o ano	Promover a qualidade de desempenho dos colaboradores e fomentar a qualidade dos serviços Conclusão com sucesso do processo RVCC - Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências.
Avaliação da satisfação dos utentes	Auscultação do nível de satisfação do cliente; Participação do cliente na melhoria dos serviços; Aplicação inquérito de satisfação.	Anual	Obter indicadores para melhoria dos serviços
Implementação dum software de gestão no SAD	Melhorar a organização dos serviços prestados aos utentes. Melhorar e organizar a rotina diária de registos. Manter os processos atualizados.	Durante o ano 2024	Facilitar e melhorar os processos de inscrição e admissão Acesso mais rápido à informação. Melhoria da comunicação institucional com os utentes e seus familiares.



5- Parcerias/Voluntariado

Atividades /serviços	Objetivos	Calendarização
Prestar apoio nas variadas atividades instrumentais de vida diária (AIVD)	Contribuir para manter o idoso integrado na comunidade Apoiar em situações de vulnerabilidade psicofísica	Todo o ano
Articulação com estruturas locais vigentes	Contribuir para o diagnóstico de problemas, implicando-se na promoção da saúde, segurança e bem-estar no geral	Todo o ano
Visitas domiciliárias	Contrariar a solidão e ausência de retaguarda familiar Valorização das histórias de vida e partilha de experiências	Semanais



Metodologia de Avaliação:

Este Plano de Intervenção/Atividades terá os seguintes pressupostos na sua metodologia de avaliação:

Metodologia Avaliação		
<i>Satisfação do Serviço – Inquéritos (anexo 1)</i>	<i>Utilizadores</i>	<i>Periodicidade</i>
<ul style="list-style-type: none">• Alimentação• Cuidados de Higiene pessoal e conforto• Higiene Habitacional• Tratamento Roupa• Atendimento• Satisfação e conforto	Utentes Famílias Cuidadores Pessoas significativas	Semestral
<i>Observação direta – Registos</i>	<i>Diretora Técnica</i>	<i>Periodicidade</i>
<ul style="list-style-type: none">• Competência no exercício do serviço prestado – domicílio• Responsabilidade na prestação e serviço complementar• Interajuda	Diretora técnica	Ao longo do ano
<i>Qualidade relações interpessoais – Inquéritos</i>	<i>Utilizadores</i>	<i>Periodicidade</i>
<ul style="list-style-type: none">• Simpatia / Confiança• Respeito• Interajuda	Utentes Famílias Auxiliares	Ao longo do ano



<i>Participação atividades e voluntariado – Registo (anexo 2 – cronograma de diligências)</i>	<i>Utilizadores</i>	<i>Periodicidade</i>
<ul style="list-style-type: none">• Adesão dos utentes à promoção de atividades e participação• Voluntários e utentes /feedback de satisfação atividade proposta• Monitorização	Diretora Técnica	Anual
<i>Reflexão – (suporte teórico/prática)</i>	<i>Utilizadores</i>	<i>Periodicidade</i>
<ul style="list-style-type: none">• Análise de atividades propostas e reflexão sobre o impacto nos utentes• Análise das necessidades dos utentes com a finalidade da prossecução do seu bem-estar• Responder de acordo com orientações legais e conhecimentos teórico-práticos em vista de um envelhecimento ativo• Promoção de uma resposta individualizada e personalizada, não descurando necessidades, identidade e valores• Promoção de atitude solidária e de responsabilidade pelo bem-estar do outro	Direção Diretora Técnica	Anual



✓ ANEXO 1 - Questionário de satisfação para Clientes:

Nome _____

Data _____

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
Satisfação do Serviço <ul style="list-style-type: none">- Alimentação- Higiene Pessoal- Higiene Habitacional- Tratamento de roupa- Animação Socialização- Teleassistência					
Competências profissionais dos colaboradores <ul style="list-style-type: none">- Execução prática do serviço/tarefas contratualizados- Responsabilidade e flexibilidade para resolver situações- Interação e comunicação (trato)					



✓ ANEXO 2 – Cronograma de diligências

Nome		SAD - Serviço de Apoio Domiciliário - Polo Miragaia																												Nº Utente _____	
		Cronograma de Acompanhamento 2024																													
Dias Mês	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Janeiro																															
Fevereiro																															
Março																															
Abril																															
Mai																															
Junho																															
Julho																															
Agosto																															
Setembro																															
Outubro																															
Novembro																															
Dezembro																															
VD	Visita Domiciliária				CT	Contacto Telefónico				A	Atendimento				AC	Acompanhamento a consulta				RD	Reparação Domicílio										
	R Reunião				CABAZ				F Festividades																						



Recursos

Recursos humanos

Diretora de serviços

Assistente Social

Ajudantes de ação direta

Utentes, familiares ou pessoas próximas

Parceiros externos

Recursos financeiros

Os custos financeiros serão suportados pelo Centro Social da Sé Catedral.



Notas finais

É da responsabilidade da Direção Técnica a elaboração, gestão, organização e avaliação do PAA do Serviço de Apoio Domiciliário.

É indispensável a definição de um PAA dinâmico, inovador, concertado com outros serviços e entidades da comunidade, aberto à formação de novas parcerias, mantendo uma visão realista e abrangente, com o objetivo de ir ao encontro das expectativas do público-alvo.

A pessoa idosa e ou dependente é a prioridade da nossa ação, devendo permitir que a pessoa apoiada se mantenha no seu meio familiar e social. Assim, o SAD adquire um papel no sentido de contrariar o isolamento social e promover uma melhor qualidade vida.

Sad Polo Miragaia

Assistente social/Diretora Técnica

Sad Polo Sé

Assistente social/Diretora Técnica

Direção
