



ASSOCIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO E APOIO SOCIAL DE NINHO DO AÇOR

## PLANO DE AÇÃO PARA 2023

*“Grandes coisas são feitas por uma série de pequenas coisas reunidas”*

*Vicent Van Gogh*

Ninho do Açor, 18 de novembro de 2022

## **Nota Introdutória**

A Direção da ADAS – Associação de Desenvolvimento e Apoio Social de Ninho do Açor, cumprindo as suas obrigações estatutárias, apresenta o Plano de Ação e Orçamento para o ano 2023, que funcionará como instrumento orientador da gestão das atividades direcionadas à população idosa de Ninho do Açor, mais concretamente aos beneficiários dos serviços da instituição.

Num contexto de pós pandemia Covid 19, em que se considera ultrapassada a fase de maiores constrangimentos, pensamos estarem agora reunidas as condições para se poder voltar à antiga “normalidade”, conscientes, no entanto, que os últimos dois anos foram de grandes ensinamentos, que deveremos continuar a aplicar, mantendo assim as devidas precauções e assegurando a proteção dos nossos utentes.

Durante o ano 2022, a instituição tem vindo a manter a capacidade total de 32 utentes, não se prevendo variações para o ano 2023, espera-se a ocupação total das vagas nas duas respostas sociais.

O Plano de Ação para 2023 tem como base um orçamento previsional de 187.054,28€, no qual se garante que a intervenção seguirá a mesma linha dos anos anteriores no que respeita à manutenção das atividades de prestação de cuidados aos idosos, no importante contributo da melhoria da qualidade de vida dos mesmos.

Destacamos que o objetivo mais ambicioso para o ano 2023 será a compra de uma nova viatura, adaptada para o serviço de apoio domiciliário, que irá permitir uma melhoria significativa do serviço de entrega de refeições aos utentes, ao mesmo tempo que responderá às exigências das entidades fiscalizadoras.

Terminamos com a referência à importância que tem a colaboração e parceria de todos os intervenientes nesta Associação, que de forma direta e/ou indireta, são indispensáveis para o sucesso da missão da mesma. Deixamos um grande agradecimento, em sinal de apreço, a todos os que connosco colaboram.

A Direção

## **Caracterização Sumária da Instituição**

### **· Visão**

A ADAS pretende ser uma instituição de referência na prestação de serviços humanizados, que permitam manter a população idosa de Ninho do Açor no seu meio habitual de vida.

### **◆ Missão**

Prestação de cuidados individualizados e personalizados a indivíduos e famílias que, por motivo idade, doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades de vida diária.

### **◆ Valores**

- ❖ Humanismo
- ❖ Respeito – pela dignidade da pessoa
- ❖ Ética profissional – Responsabilidade, brio, honestidade, veracidade, transparência, sigilo
- ❖ Trabalho em equipa – Entreajuda e comunicação
- ❖ Solidariedade social – Justiça social, igualdade
- ❖ Promoção – da saúde e da qualidade de vida dos utentes

### **◆ Políticas Institucionais para a qualidade**

- A humanização da relação colaborador/utente;
- Os nossos utentes são a nossa principal preocupação, no sentido de lhes fornecermos a máxima qualidade;
- Cumprimento dos requisitos legais;
- Ética e confidencialidade;

· **Órgãos Sociais – Quadriénio 2020-2023**

Mesa da Assembleia Geral

Presidente: Liliana Eusébio Lucas Lalanda

1.º Secretário: Francisco António Gonçalves

2.º Secretário: José Inácio Marcelino

Direção

Presidente: Ludovina Maria Marques Perpétua Marcelino

Vice-Presidente: João Ferreira de Matos Dias

Secretário: José Manuel Pires Afonso

Tesoureiro: Francisco Lourenço Esteves

Vogal: Luís Manuel Martins Pires

Conselho Fiscal

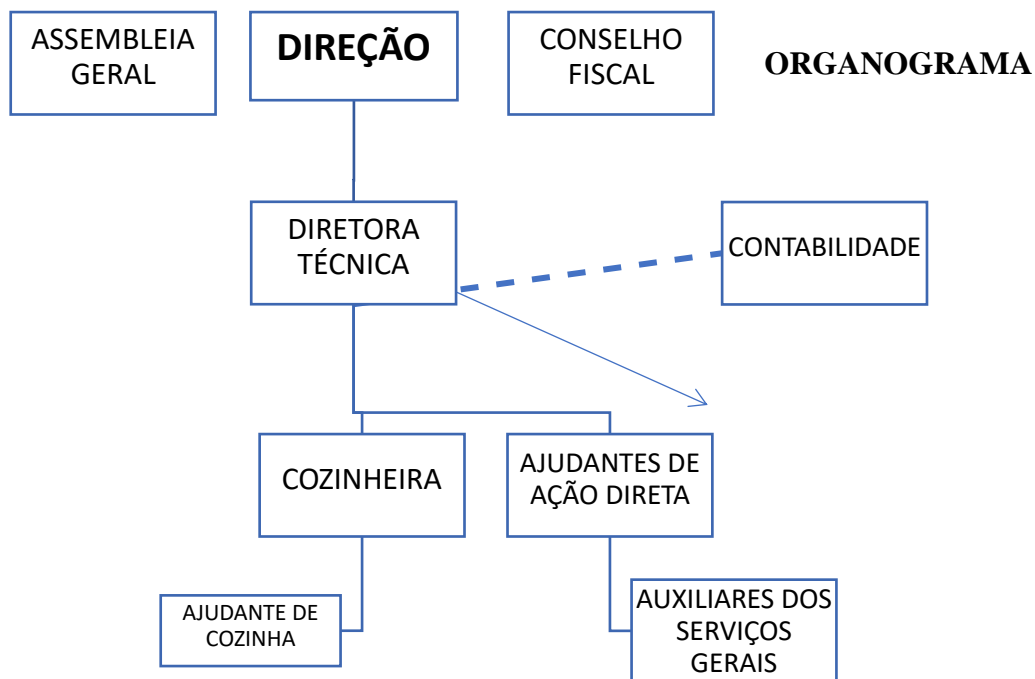
Presidente: José Vicente Mendes

Vogal: Duarte José Marcelino

Vogal: Alexandra Sofia Marques Afonso

◆ **Recursos Humanos**

Atualmente a ADAS conta com a colaboração de 8 profissionais, sendo 1 Diretora Técnica/Assistente Social, 1 Animadora, 1 Cozinheira, 5 Ajudantes de Ação Direta.



### 3. Caracterização da Área de Intervenção

#### ◆ Centro de Dia

É uma resposta social desenvolvida em equipamento social que presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas idosas no seu meio sociofamiliar, facilitando a sua integração social e a manutenção das suas competências, combatendo a solidão e promovendo a sua autonomia física e psíquica. É uma resposta que possibilita às pessoas novos relacionamentos e elos de ligação com o exterior, através do estabelecimento de contactos com os colaboradores e restantes pessoas da comunidade. Permite, essencialmente, que a pessoa idosa permaneça, o maior tempo possível, no seu meio habitual de vida, retardando e invertendo a lógica do internamento como única resposta possível. O Centro de Dia tem acordo de cooperação com a segurança social para 10 utentes e capacidade para 12 utentes.

Esta resposta funciona 7 dias por semana entre as 9h00 e as 18h00, prestando os seguintes serviços:

- ✓ Nutrição e alimentação;
- ✓ Cuidados de higiene e conforto;
- ✓ Cuidados de imagem;
- ✓ Tratamento de roupa;
- ✓ Preparação e administração de medicação;
- ✓ Articulação com os serviços locais de saúde;
- ✓ Acompanhamento aos cuidados de saúde;
- ✓ Apoio social;
- ✓ Atividades de animação e socialização;
- ✓ Transporte;

### ◆ Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social organizada para prestar um conjunto de serviços no domicílio habitual do utente com vista à promoção da autonomia e à prevenção de situações de dependência ou do seu agravamento.

O SAD tem como objetivos a contribuição para o aumento da qualidade de vida das pessoas dependentes e das suas famílias, através da prestação de serviços específicos e individualizados, de forma a: permitir a permanência dos utentes no seu meio natural de vida, retardando ou evitando a institucionalização; promover a autonomia, acautelando a deterioração grave da situação pessoal e familiar; facilitar o acesso aos serviços da comunidade envolvente e facilitando a integração da pessoa dependente.

No SAD temos acordo de cooperação com a Segurança Social para 20 utentes, capacidade total da resposta.

A resposta social SAD funciona 7 dias por semana, das 9h00 às 18h00, e oferece um conjunto diversificado de serviços em função das necessidades dos seus utentes, nomeadamente:

- ✓ Fornecimento de refeições;
- ✓ Apoio nas refeições;
- ✓ Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- ✓ Cuidados de imagem;
- ✓ Higiene habitacional;
- ✓ Tratamento de roupas;
- ✓ Atividades de animação e socialização;
- ✓ Preparação e administração da medicação;
- ✓ Articulação com os serviços locais de saúde;
- ✓ Acompanhamento aos cuidados de saúde dos utentes sem retaguarda familiar;
- ✓ Apoio na aquisição de bens;
- ✓ Apoio Social;
- ✓ Transporte;
- ✓ Serviço de Teleassistência em parceria com a empresa Helpphone.

## ◆ **Parcerias**

A cooperação/parceria entre instituições/empresas é entendida como fulcral para o crescimento da instituição, pelo que se procura manter este tipo de relações formais e informais.

Em 2023 pretende-se continuar a reforçar as parcerias informais e formais já existentes, nomeadamente com:

- Centro Distrital da Segurança Social de Castelo Branco;
- União de Freguesias de Ninho do Açor e Sobral do Campo;
- Câmara Municipal de Castelo Branco;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional – IEFP;
- Centros de Saúde de Alcains e extensão de Ninho do Açor;
- Farmácia Marques Francisco de S. Vicente da Beira;
- Entidades Formadoras;
- Outras IPSS´s do Concelho, nomeadamente a AASFC



#### 4. Objetivos estratégicos e atividades/ações para 2023

<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Prestar serviços de qualidade/ aumentar a satisfação das partes interessadas</b>					
<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Fonte</b>	<b>Atividades Estratégicas</b>	<b>Recursos humanos</b>	<b>Recursos matérias</b>
Assegurar o cumprimento da avaliação inicial de todos os utentes	Taxa de utentes admitidos no período com a avaliação inicial completa	100%	Processo Individual	Preenchimento de todos os formulários constituintes do processo – desde a inscrição, à admissão e acolhimento.	Dir. Técnica	Dossier Equipamento Informático
Assegurar o cumprimento dos PDI's	Taxa de cumprimento dos objetivos (n.º de objetivos alcançados /n.º de objetivos totais – n.º de objetivos não monitorizados* 100	> ou = a 50%	Plano de Desenvolvimento Individual	Elaborar os PDI's com base nas expectativas e potencialidades dos utentes; Definir ações e objetivos concretizáveis; Avaliar e rever os PDI's;	Dir. Técnica AAD	Equipamento Informático
Assegurar o cumprimento do PADAP	Taxa de cumprimento (nº de atividades realizadas/nº de atividades	> ou = a 50%	Relatórios de monitorização e avaliação do PADAP	Implementar as atividades do PADAP; Monitorizar semestralmente e avaliar ao final do ano. Estabelecer ações de melhoria face aos resultados.	Direção Dir. Técnica AAD	Material de Ginástica, Viatura
Fomentar a inclusão social dos utentes	Taxa média de participação dos utentes nas atividades	50%	Registo de presenças nas atividades	Organizar/participar em atividades na comunidade; Organizar atividades de acordo com as expectativas e potencialidades dos utentes, nomeadamente tendo em atenção os horários; Avaliar o grau de satisfação nas atividades;	Diretora Técnica Animadora;	Suporte informático Material de desgaste

<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Prestar serviços de qualidade/ aumentar a satisfação das partes interessadas</b>					
<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Fonte</b>	<b>Atividades Estratégicas</b>	<b>Recursos humanos</b>	<b>Recursos matérias</b>
Continuar a proporcionar o serviço de Teleassistência	n.º utentes que mantêm o serviço; n.º de utentes que solicitam o serviço;	4 ou + utentes a usufruir o serviço	Ficha de adesão ao serviço	Monitorizar os serviços já iniciados; Sensibilizar utentes e famílias sobre a mais valia do serviço de teleassistência; Implementar o serviço no domicílio de outros idosos	Diretora Técnica	Equipamento de teleassistência da Helpphone;
Garantir a satisfação dos utentes	N.º de reclamações/manifestações de insatisfação por utente;	<=2	Registo no processo individual	Reunir com os utentes que demonstrem insatisfação em relação aos serviços; Registo das reclamações dos utentes; Realizar visitas mensais aos utentes de SAD por parte da Diretora Técnica;	Diretora Técnica	
Prestar cuidados de saúde/prevenir a doença	N.º de encaminhamentos para o médico de família e/ou serviço de enfermagem  N.º de encaminhamentos para serviços de urgência por doença;	50%	Processo individual de saúde	Organizar processos de saúde para os utentes na admissão, mantendo-os sempre atualizados; Identificar sinais de alarme e fazer o encaminhamento; Manter esquema terapêutico de cada utente atualizado e preparar a medicação semanal aos utentes, segundo as indicações;	Dir. Técnica;  AAD	Materiais inerentes à avaliação da glicémia e TA
Prevenir a Gripe / Contaminação por COVID/ Outros	% de utentes vacinados	> ou = 80%	Registo de vacinação; Cartão de vacinas	Contactar o Centro de Saúde da zona; Articular com o enfermeiro responsável pela vacinação; Transportar/Acompanhar os utentes na vacinação;	Dir. Técnica	Prevenir a Gripe / Contaminação por COVID/ Outros

<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Prestar serviços de qualidade/ aumentar a satisfação das partes interessadas</b>					
<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Fonte</b>	<b>Atividades Estratégias</b>	<b>Recursos humanos</b>	<b>Recursos matérias</b>
Promover o envolvimento/responsabilização familiar	n.º de utentes com familiares assíduos/envolvidos;	> ou = 75%	Registos no processo individual dos contactos com a família;	Discussão e decisão sobre situações específicas de cada utente; Esclarecimento de dúvidas aos familiares; Promoção/incentivo do acompanhamento por parte da família ao utente, nas consultas médicas / outros serviços;	Dir. Técnica	Não aplicável
Responder aos requisitos exigidos pela Segurança Social	n.º irregularidades/recomendações assinaladas nas visitas de acompanhamento técnico	< ou = 1	Ofício – relatório da visita das técnicas da Segurança Social	Implementação/correção das irregularidades assinaladas em anos anteriores;	Direção; Dir. Técnica;	Não aplicável
Informatizar os processos dos utentes	Contrato assinado; n.º de utentes registados	Contrato com a empresa; 100% dos utentes registados	Software contratado	Adesão a uma plataforma/software de gestão de utentes; Registo de todos os utentes na plataforma;	Direção Dir. Técnica	Computador;

<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Aumentar Fontes de Financiamento / Promover a sustentabilidade financeira da instituição</b>					
<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Fonte</b>	<b>Atividades Estratégicas</b>	<b>Recursos humanos</b>	<b>Recursos materiais</b>
Garantir uma taxa de ocupação que permita a sustentabilidade e das respostas sociais	Taxa de ocupação das 2 respostas sociais da instituição	100%	Contratos de Prestação de Serviços; Folha de admissões	Garantir serviços de qualidade; Divulgar nas redes sociais as atividades desenvolvidas;	Direção Dir. Técnica AAD	Equipamento informático .
Aumentar o n.º de sócios da Associação	n.º de novos sócios	> ou = a 10	Ficha de inscrição de sócio	Em cada atendimento, sensibilizar para a importância de ser sócio.	Direção Diretora Técnica	Equipamento informático .
Aumentar a capacidade de autofinanciamento da instituição	Taxa de sócios que cumprem o pagamento das quotas; Montante recebido da consignação fiscal;	< ou = 75% > ou = 1500€	Registo das ações/eventos; Folha de caixa de registo de receitas do valor angariado; Livro de registo de pagamento de quotas;	Definir forma de contacto com associados que se encontrem em incumprimento de pagamento de quotas; Desenvolver campanha para angariação de donativo relativos à consignação do IRS;	Direção; Dir. Técnica; AAD	Suporte informático , material de desgaste;
Garantir a sustentabilidade e da instituição	% de mensalidades em incumprimento	< ou = 0%		Promover ações no sentido de eliminar as situações de mensalidades em incumprimento;	Direção Dir. Técnica	Material informático
Candidatura a projetos	n.º de candidaturas	= ou > 1	Registo das candidaturas	Pesquisa de projetos aos quais a entidade seja elegível para se candidatar; Formalização da candidatura	Direção; Dir. Técnica	Computador;

<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Gestão de Serviços</b>					
<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Fonte</b>	<b>Atividades Estratégicas</b>	<b>Recursos humanos</b>	<b>Recursos materias</b>
Assegurar a gestão do aprovisionamento de modo a reduzir custos	% de redução dos custos de consumíveis	Redução de 5%	Dossier de fornecedores Registo de despesas mensais por fornecedor.	Controlo quantitativo e qualitativo dos produtos rececionados; Solicitar propostas a diferentes fornecedores para comparar preços praticados e escolher a melhor oferta relação preço/qualidade; Controlar stocks sensibilização dos colaboradores para a redução dos custos;	Direção Dir Técnica AAD	Equipamento informático. Material de desgaste
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Garantir a eficiência dos serviços HACCP e SSHT</b>					
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Fonte</b>	<b>Atividades Estratégicas</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Recursos Materiais/ Logísticos</b>
Assegurar o cumprimento do sistema HACCP	n.º de não conformidades identificadas nas auditorias de HACCP	< ou = a 3 não conformidades por auditoria	Dossier de registos do HACCP	Ações de formação e sensibilização no âmbito do HACCP dirigidas ao setor da cozinha; cumprimentos dos procedimentos estabelecidos no HACCP; execução das ações corretivas previstas nos relatórios das auditorias;	Colaboradores da cozinha; Dir. Técnica; Direção; Técnicos da empresa Teresa Brita Batista	Suporte informático ; material de desgaste; Equipamentos;
Cumprir o plano de prevenção no âmbito de segurança, higiene e saúde no trabalho	n.º de não conformidades identificadas nas auditorias de SHT, n.º de acidentes de trabalho;	< ou = a 3 não conformidades por auditoria < ou igual a 2 acidente de trabalho	Dossier de registos do SSHT	Realização periódica dos exames médicos de aptidão profissional; análise dos riscos por posto de trabalho e elaboração dos planos de riscos profissionais; execução das ações corretivas previstas nos relatórios de auditoria;	Colaboradores em geral; Direção Técnicos da empresa Interprev	Suporte informático ; material de desgaste; Equipamentos;

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Aumentar as competências de todas as colaboradoras</b>					
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Fonte	Atividades Estratégicas	Recursos Humanos	Recursos Materiais/ Logísticos
Realizar reuniões de equipa para delineamento de objetivos e metodologias de trabalho, promoção da coesão da equipa.	n.º de reuniões e n.º de participantes	1 x mês > ou = a 50% dos colaboradores	Registo de Presenças	Identificação de pontos fracos e pontos fortes da equipa; Passagem de informação/orientações de trabalho; Reforçar a cultura organizacional e o sentimento de pertença à instituição; Formação interna; Elaboração de ata de cada reunião;	Direção Dir. Técnica AAD	Equipamento informático
Promover ações de formação profissional de acordo com as necessidades dos colaboradores	Taxa de participação nas formações	90%	Registo Individual de Formação	Analisar as formações externas, pertinentes para a melhoria das competências das colaboradoras; Divulgar e sensibilizar as colaboradoras para participarem em ações de formação; Proporcionar formação interna sempre que possível;	Direção Diretora Técnica Entidade Formadora Formadore (s)	Equipamento informático
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Garantir a proximidade da instituição à comunidade envolvente</b>					
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Fonte	Atividades Estratégicas	Recursos Humanos	Recursos Materiais/ Logísticos
Promover atividades alargadas à comunidade	Nº de atividades abertas à comunidades;	> ou = 2	Registo de atividades realizadas	Planear as atividades; Convidar e sensibilizar para a participação;	Direção, Dir Técnica;	A definir
Divulgar as atividades da instituição para promover a sua notoriedade	N.º de publicações mensais	> ou = 1	Registos das redes sociais	Divulgar atividades/iniciativas e serviços da instituição através do site institucional e do Facebook; Manter site institucional e página de facebook atualizados;	Direção Dir Técnica	Equipamento informático