

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
(S.A.D.)
2016

Cerciespinho

1. Introdução

Este documento procurará descrever os resultados anuais atingidos pelo S.A.D. em 2016.

Os resultados abaixo descritos foram aferidos face ao resultado anual da intervenção realizada tendo por evidência documental o Tableau de Bord e o Mapa de Indicadores que responderam após monitorização e avaliação, à taxa de execução dos objetivos operacionais e respetivos indicadores do desempenho do serviço.

O S.A.D. é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individuais e personalizados no domicílio, a indivíduos com dependência e incapacidade ou com outro impedimento e respetivas famílias, que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, as suas necessidades físicas, psicossociais e/ou atividades instrumentais da vida diária.

Trata-se de um serviço altamente valorizado e preferido pela população idosa, já que permite a sua permanência no habitat natural, reconhecendo-se, deste modo, a importância atribuída à sua habitação e à sua comunidade por parte dos idosos. E por isso, é um serviço que possibilita a preservação e a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar bem como a prevenção em simultâneo do agravamento da dependência e do isolamento social.

Os principais objetivos do serviço são responder às necessidades, expectativas e interesses dos clientes/significativos, bem como contribuir para a promoção da autonomia e funcionalidade, para o bem-estar e para a melhoria da qualidade de vida.

É importante também ressaltar que o êxito do funcionamento do SAD, depende em grande medida, da clara comunicação e coordenação na e da equipa, no sentido de prestar um serviço que corresponda à resolução dos problemas dos clientes/significativos, os quais são normalmente, além de complexos, também multidimensionais.

Tem como prisma a legislação aplicável e as orientações da Segurança Social.

2. População Alvo

Durante o ano de 2016, foram prestados serviços de apoio domiciliário a 47 clientes, 24 (51%) eram do sexo masculino e 23 do sexo feminino (49%) dos quais, 4 pessoas tinham até os 59 anos, entre os 60 aos 79 anos beneficiaram do serviço 19 pessoas, entre 80 a 89 anos foram apoiados 18 clientes e com mais de 90 anos 6 clientes. A média de idades foi de 78 anos.

Relativamente ao grau de dependência, constatou-se que 17 clientes (36%) eram grandes dependentes; 11 (24%) dependentes e 19 (40%) parcialmente dependentes. Face a este resultado consideramos que tal como se tem revelado nos anos anteriores, continua a evidenciar-se um elevado número de clientes que apresentavam dependências e/ou incapacidades (60%).

O serviço prestou apoio a 16 clientes da freguesia de Espinho e a 14 de Anta e Guetim.



Também é importante referir que dos 47 clientes apoiados, 12 vivem sozinhos e 8 têm escassa retaguarda familiar.

Relativamente à caracterização económica, 24 clientes usufruíram de baixas pensões sociais (até 300€), 8 receberam outros complementos adicionais à pensão social de velhice e 24 como viviam em agregado, auferiram em conjunto, de mais do que uma pensão social.

Relativamente à antiguidade de frequência na resposta, 7 clientes permanecem no serviço há 6-10 anos, entre os 6 e os 2 anos 11 clientes, até 2 anos beneficiam do serviço 29 clientes.

3. Objetivos e Resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	Nº/ Taxa de execução	Análise por indicador	Resultados
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço	1.1. Nº de clientes	157%	- Acordo de cooperação: 30; - Apoiados: 47;	<p>A taxa global deste objetivo foi de 111%, houve cumprimento da intervenção do serviço acima do proposto.</p> <p>Os principais indicadores que potenciaram este resultado foram: Durante o ano de 2016, o SAD prestou apoio a 47 clientes (157%); das 59 candidaturas formalizadas para apoio domiciliário conseguiu-se vaga para 14 clientes (houve uma grande permanência de clientes no serviço).</p> <p>Foram prestados 47.487 serviços ajustados às necessidades e às especificidades de cada cliente, 336 ações de apoio psicossocial e 57 ATI's que potenciaram o convívio entre os clientes.</p> <p>Foram realizadas 117% de reuniões gerais com a equipa SAD bem como 125% reuniões da equipa técnica no sentido de melhoria contínua, planeamento e monitorização do serviço; o grau de satisfação dos clientes foi de 95%; a taxa de execução dos PDI's foi de 103% e o grau de concretização foi de 113%</p>
	1.2. Nº de dias de funcionamento	100%	- Previsto: 362 dias; - Executado: 362 dias;	
	1.3. Nº de candidaturas ao Serviço	59	Pedido de informações/contacto telefónico sem formalização de inscrição: 21 ; Pedido de informações/inscrições formalizadas: 38 (14 clientes com vaga e 15 sem vaga imediata/desistência)	
	1.4. Nº de cancelamento de candidaturas	17	- Pedido de informações/inscrições formalizadas e não formalizadas: 17 desistiram; - Recebem apoio de cuidadoras particulares: 2 - Recebem apoio de outra instituição: 10 - Recebem apoio de familiares: 1 - Falecimento: 4 - N.º de pessoas encaminhadas para cuidadores particulares/outras Instituições: 12	
	1.5. Nº de serviços prestados			
	1.5.1 Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem	7.531	Realizado 1 ou duas vezes por dia, 2ª a domingos e feriados Apoiamos 28 clientes	
	1.5.2. Higiene Habitacional	7.531	Realizado 1 ou duas vezes por dia, 2ª a domingos e feriados Apoiamos 28 clientes	
	1.5.3. Lavagem e Tratamento de Roupa (quantidade de peças de roupa de casa e pessoal)	23.560	Realizado 1 a 3 vezes por semana, consoante a necessidade Apoiamos 41 clientes	
	1.5.4. Fornecimento e Apoio nas Refeições	8.865	Fornecido 1x por dia refeições reforçadas 2ª a domingos e feriados Apoiamos 33 clientes	
	1.5.5. Atividades Transversais de Inclusão	57	- Previsto: 45 - Executado: 57 Dos quais 13 clientes + 5 cuidadores informais tiveram uma participação ativa e 47 clientes usufruíram indiretamente das atividades, nomeadamente nas épocas festivas.	
1.5.6. Ações de Apoio Psicossocial	245	- Previsto: 120 - Executado: 336		



			Dos quais 47 clientes beneficiaram da ação
1.6. % de reuniões AAD's + Coordenação/ Equipa Técnica	117%		- Previsto: 12 - Executado: 14
1.7. % de reuniões da Equipa Técnica	125%		- Previsto: 12 - Executado: 15
1.8. Nº de clientes envolvidos na revisão de programas/serviços	5		- N.º de revisões dos PDI's: 6 (durante o ano 1 cliente solicitaram por 2x alteração de serviços; 1 cliente solicitou mais 1 serviço; 1 cliente passou a usufruir de um serviço 2x por dia; 1 cliente solicitou alteração de horário de serviço; a 1 cliente realizou-se serviços que ultrapassam o inicialmente contratado).
1.9. % de rescisão de contrato por tipo de motivo	19%		- Falecimento: 4 (14 em 2015) - Insatisfação com o Serviço: 1 (4 em 2015) - Acolhimento Familiar: 2 (1 em 2015) - Recuperação funcional: 0 (4 em 2015) - Integração em Estrutura Residencial: 2 (6 em 2015) Total: 9 clientes (rescindiram o contrato 29 clientes em 2015)
1.10. Plano de Desenvolvimento Individual (PDI's)			
1.10.1. Grau de execução dos objetivos do PDI	103%		Conseguiu-se avaliar o grau de execução dos objetivos do PDI dos 33 clientes (foi executado 100% dos objetivos em 30 clientes, Em 3 clientes foram executados 125% dos objetivos porque, durante o ano, contratualizou mais um serviço). Análise: Em 2015, foram executados 102% dos objetivos do PDI. Em 2016, executamos ligeiramente mais serviços do que o esperado.
1.10.2. Nº de clientes que atingiram os objetivos do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)	36		Dos 47 clientes que foram apoiados em 2016, 36 concretizaram os objetivos do PDI, 11 só irão concretizar em 2017.
1.10.3. Grau médio de concretização do PDI	113%		No <u>1º semestre</u> do ano conseguiu-se avaliar o grau de concretização do PDI de 23 clientes, com uma taxa de 101% (1 com 106%; 1 com 104%; 1 com 103%; 3 com 102%, 5 com 101%; 11 com 100% e 1 com 94%); No <u>2º semestre</u> avaliou-se este indicador a 10 clientes - 103% (1 cliente com uma taxa de concretização do PDI de 136%; 1 cliente com 106%; 1 com 102%; 3 com uma taxa de 100%; 1 com 99%; 1 cliente com 97%; 1 com 95% e 1 cliente com 92% de concretização do seu PDI). Análise: O grau médio de concretização do PDI em 2015 foi de 108%. Concretizamos mais serviços em 2016 do que o previsto inicialmente.
1.10.4. % de Reclamações relativas ao PDI	0%		
1.11. Grau de satisfação de clientes	95%		Obteve-se no presente ano a pontuação mais baixa no item "Fiabilidade e Credibilidade" pois detetou-se alguma insatisfação com o serviço de

		<p>alimentação (87%). O item "Responsabilidade e Recetividade" obteve a pontuação mais elevada 97%</p> <p>Análise: Em 2015 obteve-se o mesmo grau de satisfação - 95%</p>
<p>1.12. Nº e tipo de sugestões/reclamações</p>	<p>Reclamações:0 Sugestões: 19</p>	<p>- N.º Total de Sugestões realizadas pelos colaboradores/equipa técnica do SAD: 19</p> <p>12 Sugestões realizadas pelos colaboradores relativamente ao <u>tipo de funcionamento</u></p> <p>3 Sugestões realizadas pelos colaboradores quanto ao <u>tipo de suporte</u></p> <p>1 Sugestão realizada pelos colaboradores quanto ao <u>tipo de processos</u></p> <p>2 Sugestões realizadas pelos colaboradores relativamente ao tipo de <u>recursos humanos</u></p> <p>1 Sugestão realizada pelos colaboradores quanto ao <u>tipo diretas</u></p> <p>Análise: Em 2015 foram realizadas menos sugestões - 10 com provimento.</p>
<p>1.12.1. % de sugestões/reclamações com provimento</p>	<p>Reclamações:0 % Sugestões: 79%</p>	<p>Das 19 sugestões realizadas, 15 tiveram provimento.</p>
<p>1.13. Impacto dos seus programas e serviços na sociedade</p>		<ul style="list-style-type: none"> - N.º de clientes apoiados: 47 - N.º de clientes casais apoiados: 6 - N.º de famílias apoiadas: 27 - 2 clientes sem retaguarda familiar - 12 clientes vivem sozinhos - N.º de colaboradores/equipa técnica: 6 (AAD) + 1 (para substituições) + 1 (coordenadora) + 1 (técnica de serviço social) + 3 (estagiárias de Psicologia) - N.º de clientes que usufruíram do serviço de Fornecimento Apoio de Refeições: 33 - N.º de clientes que usufruíram do serviço de Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem: 28 - N.º de clientes que usufruíram do serviço de Lavagem e Tratamento de Roupa: 41 - N.º de clientes que usufruíram do serviço de Higiene da Habitação: 28 - N.º de atividades transversais de inclusão: 49 (sessões de convívio/atividades da Organização: 13 clientes + 4 cuidadores informais; épocas festivas: 49 clientes) - N.º de clientes que usufruíram de intervenção psicológica (estimulação cognitiva, intervenção no luto...): 3 - N.º clientes/cuidadores que beneficiaram de intervenção técnica em terapia ocupacional: 2 clientes (posicionamentos, transferências, produtos de apoio) - N.º de clientes que realizaram avaliação diagnóstica - Minimental e

Barthel): **36**

- Nº de clientes a quem foram disponibilizados gratuitamente produtos de apoio: **12**

- **12** visitas domiciliárias aos clientes do serviço de alimentação;

- Nº de visitas domiciliárias no sentido de se avaliar a satisfação e envolvimento no serviço: **55**

- Nº de donativos aos clientes do SAD (alimentos; artigos de higiene...): **14**

- Nº de encaminhamentos para acompanhamento social /supervisão de idosos em situações de emergência social (PSP): **1**

- Reuniões de planeamento do Programa Psicoeducativo "Cuidar de Quem Cuida" com a Rede Social de Espinho: **3**

- Reuniões de planeamento do Programa Psicoeducativo "Cuidar na Dependência" com a Rede Social de Espinho: **1**

- **12** Sessões do Grupo de Ajuda Mútua (Cuidadores que frequentaram o PP "Cuidar de Quem Cuida");

- Atividades Transversais de Inclusão: **49** ATI' s realizadas a **13** clientes + **5** cuidadores informais; nas épocas festivas beneficiaram 47 clientes;

- Clientes que beneficiaram das ações de convívio da Nascente: **7**

- Passeio de convívio a Guimarães entre os clientes do SAD e Equipa Técnica: **16** beneficiários

- Ida ao Programa televisivo "Preço Certo" (Clientes do SAD, CC, CAO, SR e colaboradores da Organização: **53** beneficiários

- Apoio Psicossocial: **336** ações (179 ações em 2015);

- Nº de ações de sensibilização de empowerment aos clientes/famílias: **12**

- Nº de sessões que facilitaram o empowerment dos clientes/famílias: **5**

- Nº de ações de sensibilização de empowerment às colaboradoras: **4**

- Ações de estimulação, sensibilização, informação e de suporte aos clientes/cuidadores: **25** (Programa Psicoeducativo Cuidar de Quem Cuida (Alzheimer) - **16**; Programa Psicoeducativo Cuidar na Dependência - **9**).

Em ambos os programas beneficiaram **23** cuidadores de clientes que o serviço presta apoio. **7** desistiram, por diversos motivos.

- Nº de Sessões sobre Comunicação dirigido às Ajudantes de Ação Direta: **5**

- Nº de Sessões sobre "Cuidar com Humanidade" dirigido às Ajudantes de Ação Direta: **3**

- Nº de Sessões de prevenção e segurança aos clientes (pela PSP): **1**(frequentaram 6 clientes)

- Formação em TIC: **4** sessões (frequentaram 5 clientes)

- Nº de Estágios Profissionais em Psicologia: **3** (1 dos quais a realizar intervenção noutra serviço);

- Nº de Voluntários: **1** (Psicóloga);



			<p>- N.º de parceiros: 14 Fontes: IMP Ações de Melhoria; IMP Ações de Inovação; IMP Registo de contactos significativos; IMP Ata de reuniões; Ofícios e e-mail's recebidos e enviados; IMP Registo de Apoio Psicossocial; IM Lista de ATI's; IMP Entidades/Parcerias; IMP Abertura à comunidade; Análise: Consideramos que no ano de 2016, a intervenção realizada teve um impacto deveras positivo nos intervenientes do serviço, nomeadamente nos clientes/famílias e comunidade.</p>	
	1.14. Abertura à comunidade	4	<p>- N.º de Entidades Apoiadas: 1 (Ordem dos Psicólogos Portugueses); - Estabelecimento de parceria com o CASTIS e Rede Social de Espinho, no projeto "Cuidar de Quem Cuida" - Programa Psicoeducativo para cuidadores informais de idosos com Alzheimer e criação de um grupo de ajuda mútua (GAM) de cuidadores informais - sinalização de cuidadores e dinamização de sessões; - Estabelecimento de parceria com Rede Social de Espinho, no projeto "Cuidar na dependência" - Programa Psicoeducativo para cuidadores informais de idosos com dependência - sinalização de cuidadores e dinamização de sessões; - Parceria com a Cooperativa Nascente, no projeto "ComViver" - sinalização e acompanhamento em atividades de convívio de idosos pertencentes a serviços de apoio à 3ª idade do concelho.</p>	
	1.15. Medida do valor acrescentado das parcerias no desenvolvimento dos programas / serviços: 1.15.1 N.º de parceiros	14	<p>Ver em Item - Entidades/Parcerias</p>	
	1.16. Serviço de Fornecimento e Apoio nas Refeições: 1.16.1 N.º de ocorrências (identificação de problemas decorrentes do fornecimento de refeições)	+ de 47	<p>Nos últimos três anos, tem-se verificado um maior esforço da empresa alimentar em atender à satisfação dos clientes e dar uma resposta atempada e adequada às suas necessidades. No entanto, surgiram ao longo do ano, algumas ocorrências e reclamações ao nível da quantidade, qualidade, má confeção e erros quanto às especificidades. - Recebemos 7 contactos telefónicos de clientes a reclamar sobre o serviço de alimentação. Fontes: IMP Registo de Ocorrências na Alimentação; IMP Contactos Significativos Análise: Registamos mais de 48 ocorrências do serviço de Nutrição e Alimentação. Os problemas têm vindo a diminuir ano após ano. Em 2014 surgiram mais de 70 ocorrências, em 2015 existiram mais de 48 ocorrências.</p>	



2. Assegurar que o serviço continue a reger-se e a orientar-se pelo Sistema de Gestão da Qualidade, ao abrigo do Referencial Equass Assurance	2.1. N.º de reuniões do Plano de disseminação com colaboradoras	100%	- Previsto: 13 - Executado: 13	O cumprimento deste objetivo a 100% Permitiu assegurar a manutenção da Certificação dos Serviços e da Gestão, do referencial Equass Assurance, através da realização de ações de planeamento e monitorização e de ações de disseminação com as partes envolvidas bem como a implementação de várias ações de melhoria no serviço e de envolvimento e participação dos clientes.
	2.2. N.º de monitorizações do Tableau de Bord	2	junho e dezembro	
	2.3. N.º de monitorizações do Mapa de Indicadores	1	Dezembro	
3. Promover a continuação de apoio psicossocial e a participação em atividades transversais de inclusão através do trabalho em rede e em parceria	3.1. N.º de ações de apoio psicossocial	280%	- Previsto: 120 - Executado: 336	A taxa de execução deste objetivo superou significativamente o previsto - 167% . Com o apoio incessante da equipa técnica conseguiu-se implementar ações psicossociais de forma individualizada e abrangente a todos os níveis da vida do cliente/significativos (social, psicológico e de saúde). Realizaram-se também ATI's que procuraram atender às necessidades e preferências dos clientes.
	3.2. N.º de atividades transversais de inclusão	126%	- Previsto: 45 - Executado: 57	
4. Melhorar a disseminação do conceito, da apropriação e da utilização do empowerment pelas partes interessadas	4.1. N.º de ações de empowerment a clientes/significativos	108%	- Previsto: 11 - Executado: 12	Este objetivo foi cumprido com uma taxa de execução de 111% . Foram implementadas ações de que permitam a capacitação dos clientes/significativos e dos próprios se consciencializarem da importância do seu envolvimento ativo na tomada de decisões na prestação dos serviços.
	4.2. N.º de ações de empowerment a colaboradores	100%	- Previsto: 4 - Executado: 4	
	4.3 N.º de ações que facilitaram/evidenciaram o empowerment dos clientes	125%	- Previsto: 4 - Executado: 5	

A tabela apresentada dos objetivos operacionais propostos no Plano de Atividades para 2016, foram todos cumpridos e com uma taxa de execução positiva de **122%**. Este resultado evidencia o valor acrescentado e de continuidade da intervenção do serviço que teve como grande princípio uma intervenção individualizada com enfoque na satisfação das necessidades, expectativas e promoção da qualidade de vida de todos os clientes apoiados.

Foram apoiados **47 clientes** e prestados **47.487 de serviços base, 57 atividades de convívio (ATI's) e 336 apoios psicossociais**.

Das 59 inscrições formalizadas em 2016, conseguiu-se vaga para 14 clientes (25%). Embora as admissões realizadas durante o ano tenham beneficiado um número reduzido de pessoas, o facto deveu-se a que comparativamente aos outros anos, os clientes permaneceram mais tempo no serviço e face a se respeitar a lotação da capacidade da resposta social, assim sendo, **17** inscrições foram arquivadas/desistências entre os quais realizamos **12** encaminhamentos para outras respostas sociais ou para cuidadoras informais particulares. **28** ainda permanecem em lista de espera.

A taxa de concretização do programa de intervenção foi de **111%** (o resultado desta taxa encontra-se descrito no 4.1 Modelo de Intervenção). Realizaram-se a **100%** os procedimentos inerentes à manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, do Referencial Equass Assurance com o envolvimento e empenho das colaboradoras SAD e dos clientes/significativos. Reforçou-se o apoio psicossocial e foram criadas novas oportunidades ao nível da participação nas atividades transversais de inclusão, objetivo concretizado a **167%** graças à intervenção incessante das colaboradoras do serviço, do aumento da afetação de uma técnica de serviço social e de se ter beneficiado de estágios profissionais de Psicologia.

Embora a tabela atrás apresentada descreva os indicadores dos objetivos operacionais para 2016, iremos ao longo do presente relatório reforçar mais evidências dos principais resultados concretizados pelo SAD.

3.1 Clientes

Passamos a descrever as medidas de envolvimento e participação ativa através da identificação das suas necessidades, expectativas e potencialidades:

Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)

O PDI procura organizar, operacionalizar e integrar todos os serviços disponibilizados e autodeterminados pelos clientes/significativos que promovam o bem-estar e a qualidade de vida, respeitando a sua condição de vida. A sua execução tem como base reuniões/contactos com clientes/significativos, reuniões formais/informais com colaboradoras, após avaliação diagnóstica

(cognitiva, funcional e social) e da qualidade de vida. Foi monitorizado mensalmente (através do registo do mapa de serviços), revisto e reajustado sempre que necessário, com vista a atender às necessidades do cliente e melhorar a qualidade dos serviços. Procedeu-se em conjunto com o cliente e/ou significativos à sua avaliação global. Neste pressuposto, salientamos que durante o ano realizaram-se 6 revisões do PDI a 5 clientes, de forma a atender às necessidades dos clientes/famílias; a avaliação final dos PDI's foi realizada através da análise dos resultados dos objetivos definidos para cada cliente, verificando-se que, dos 47 clientes que foram apoiados em 2016, 36 concretizaram os objetivos e 11 só irão concretizar em 2017, o que corresponde a um **grau médio de concretização dos objetivos de 108% e a um grau de execução de 102%**.

Deve-se também salientar que o cumprimento dos objetivos deveu-se ao rigor dos registos, ao empenho das colaboradoras e, por outro lado, à estreita articulação com os clientes/famílias (realizaram-se 55 visitas técnicas aos domicílios, 88 contactos telefónicos e 18 atendimentos aos clientes/famílias de forma a avaliar a satisfação e promover o envolvimento ativo dos mesmos).

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação com o serviço

Tendo em conta que o questionário de avaliação de satisfação apenas se aplica no final do ano, não foi possível realizá-lo aos 47 clientes que usufruíram de apoio domiciliário em 2016. Assim, este foi respondido por um total de 30 clientes. Porém, devido ao grau de incapacidade e dependência parcial de alguns, 9 questionários foram preenchidos com a ajuda dos significativos/equipa técnica do SAD, 13 foram respondidos exclusivamente pelos significativos, devido a incapacidade total dos clientes e apenas 8 clientes conseguiram autonomamente responder ao questionário. Os resultados do Questionário revelaram uma **taxa média de satisfação de 95%**, igual ao do ano anterior. O nível de satisfação perante o serviço continua a revelar resultados bastante positivos. É de facto uma preocupação constante por parte de toda a equipa a melhoria contínua relativamente à prestação dos serviços, o que se tem refletido de ano para ano na avaliação da satisfação.

As questões são subdivididas em seis grupos; ao nível das "instalações, equipamentos e sinalética" (obteve 95% de satisfação); "fiabilidade e credibilidade" (87%); "competência técnica" (95%); "responsabilidade e recetividade" (97%) e "atendimento e comunicação" (96%).

De uma forma geral, os clientes beneficiários dos serviços encontram-se muito satisfeitos, salientando-se as dimensões de responsabilidade e recetividade - **97%** (privacidade e intimidade) e atendimento e comunicação - **96%** (bom atendimento e atenção prestado pela equipa). Considerando a dimensão com menor percentagem - fiabilidade e recetividade **87%**, esta justifica-se com o facto de que nesta variável é avaliada a satisfação de todos os serviços disponíveis no S.A.D e nem todos



os clientes usufruem de todos, por estas razões as questões tem de ser analisadas de forma individualizada. Assim sendo, constatou-se que os 20 clientes que receberam apoio ao nível do fornecimento de refeições estiveram de forma geral satisfeitos (8 clientes com uma satisfação entre 80% a 100%, 8 clientes com uma satisfação entre 60% a 80% e só 3 com um grau de satisfação entre os 40% a 60%). Para além dos 20 clientes que responderam ao questionário, beneficiaram do serviço mais 13 clientes (33 no total). No decorrer deste ano as ocorrências com a alimentação diminuíram, comparativamente ao ano anterior e, as ocorrências que surgiram neste ano prenderam-se com algumas especificidades alimentares e não tanto com a qualidade da comida. No sentido de melhoria contínua e promoção da satisfação no serviço, realizaram-se diversos procedimentos de adequação às necessidades e constrangimentos alimentares dos clientes: foram realizadas 12 visitas domiciliárias, 17 clientes tiveram as suas refeições ajustadas a problemáticas de saúde, estreita articulação com as responsáveis da empresa e com as colaboradoras da cozinha, fizeram-se atualizações permanentes das informações constantes nas etiquetas das especificidades alimentares que se encontram nas malas térmicas de cada cliente e do IMP Tabela de Especificidades Alimentares, foram também realizadas e atendidas diversas sugestões, ocorrências e alterações das ementas, etc.

Quanto aos serviços de cuidados de higiene, conforto e imagem e serviço de higiene habitacional, responderam ao questionário de satisfação 18 clientes, dos 28 que receberam apoio ao longo do ano, em que 15 revelaram um grau de satisfação de 80% a 100%, 2 entre os 60% a 80% e 1 entre os 40% e os 60%. No serviço de tratamento da roupa, foi administrado o questionário a 25, dos 41 clientes. Destes 25, 14 obtiveram entre 80% a 100% de satisfação, 8 entre os 60% e os 80% e 3 revelaram um grau de satisfação que varia entre os 40% e os 60%. Tendo em conta os resultados dos 4 serviços base, a maior percentagem ao nível de satisfação situa-se entre os 80% e os 100%, prova que o investimento e a preocupação constantes do serviço pelas necessidades e interesses dos clientes, reflete-se no grau de satisfação obtido.

Quando questionados sobre a satisfação geral em relação ao SAD, tal como no ano passado, obteve-se uma taxa de satisfação de **100%**. É importante também ressaltar que todos recomendariam o serviço e nenhum quer cancelar o apoio domiciliário que recebem.

Ações para melhorar a disseminação do conceito, da apropriação e da utilização do empowerment pelas partes interessadas

Ao longo do ano foram realizadas **12** ações que pretenderam sensibilizar e potenciar o empowerment dos/as clientes/significativos relativamente ao planeamento, implementação e avaliação do serviço pois considera-se o contributo dos mesmos como uma mais-valia na gestão da

organização, na qualidade dos serviços prestados e na satisfação. Procurou-se também consciencializá-los para o facto de que, para além dos seus deveres enquanto pessoas têm direitos que devem ser assegurados.

Com estas ações, pretendeu-se contribuir para uma mudança de atitude, de modo a que façam as suas próprias escolhas e mencionem as suas preferências.

Procurou-se promover assistência funcional, em simultâneo com uma aprendizagem ativa, treino de competências e facilitação de oportunidades para uma maior participação no serviço e na comunidade.

As 4 ações dinamizadas ao longo do ano com as colaboradoras do SAD, procuraram sensibilizá-las para a melhoria no apoio e promoção da capacitação da autodeterminação dos clientes ao longo da prestação de cuidados.

3.2 Estrutura

Avaliação de Desempenho das Colaboradoras:

A participação do/a colaborador/a no processo de avaliação de desempenho é baseada na avaliação de competências comportamentais e na atitude pessoal. É a oportunidade de conhecer os seus pontos fortes e os pontos menos bons e, de desenvolver ações para melhorar o seu desempenho, se necessário. O feedback irá proporcionar o retorno sobre o trabalho desenvolvido e funcionará como guia para ações futuras.

Os resultados da avaliação das colaboradoras do SAD foram bastante positivos, com uma média de classificação de **3,64%** (Avaliação qualitativa - Bom), resultado ligeiramente inferior a 2015 (3,7%). Este facto deveu-se a nesse ano se ter realizado a Renovação da Certificação da Qualidade que originou um maior envolvimento das colaboradoras.

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Colaboradoras:

O grau de satisfação das colaboradoras do SAD manteve-se igual comparativamente ao ano anterior (2015) com uma percentagem de 75% e superior à dos colaboradores da organização em geral (66%), sendo que 63% estão satisfeitas, 25% muito satisfeitas e 13% totalmente satisfeitas.

X A maior satisfação prende-se com a *Qualidade*, apontando para os 81%.

X Com menor satisfação, temos as esferas da *Cooperação e Comunicação* (68%) e *Reconhecimento e Recompensa* (69%)

X Mais detalhadamente apuramos que das 8 colaboradoras:

- 0 estão insatisfeitas; 5 satisfeitas; 2 muito satisfeitas; 1 totalmente satisfeita.

X Analisando mais detalhadamente todas as questões e comparando com os últimos resultados (2015), concluímos que:



- Houve uma maior preocupação em promover e estimular o trabalho em equipa, assim como em adequar os objetivos individuais a atingir;
- Por outro lado, em 2016, os valores mais baixos prendem-se com as dimensões da *Cooperação*, *Reconhecimento* e *Recompensa*, considerando existir um entrave à criatividade, dificuldades na gestão de conflitos e pouca satisfação face às remunerações praticadas pela organização;
- As colaboradoras do SAD referem, na sua maioria (5), estar mais satisfeitas do que no ano anterior e na totalidade (8) recomendariam a organização a um amigo para exercer funções laborais.

Face aos resultados de 2015, a dimensão cooperação e comunicação justificou uma intervenção, de forma a potenciar melhores condições de cooperação, de redução de conflitos e de estímulo de trabalho em equipa, promovendo a satisfação nesta área. Assim sendo, implementamos em 2016 ações formativas de **team coaching** paralelamente, insistimos no reforço diário da comunicação, bem como a criação de um caderno de registos que ficasse nas carrinhas de forma a que a informação estivesse acessível e de fácil registo. Estas ações surtiram impacto pois, o item cooperação e comunicação, face ao ano de 2015 evidenciou um aumento de satisfação das colaboradoras.

Formação para Colaboradoras:

Durante o ano, as colaboradoras do serviço realizaram no total 171 horas de formação, o que correspondeu a 21h por colaboradora.

As ações formativas frequentadas pela equipa de ação direta do SAD foram específicas às suas funções e responsabilidades e tiveram como objetivo potenciar conhecimento e melhoria no desempenho. Os temas dinamizados foram os seguintes: Team Coaching (comunicação e relacionamento interpessoal) e "Cuidar em Humanidade" que permitiu fazê-las refletir sobre a melhor metodologia de cuidados e aperfeiçoar o seu desempenho, proporcionando aos nossos clientes uma melhoria significativa da qualidade dos serviços recebidos.

Entidades/Parcerias:

Durante o ano, houve um envolvimento contínuo com algumas entidades/parcerias com o intuito de se reforçar a intervenção do serviço que tem como prisma a melhoria contínua. Destacam-se os principais contributos:

- Articulação para resolução de problemáticas associadas à saúde dos clientes;
- Encaminhamentos para o serviço ou contactos/encaminhamentos para outras entidades;
- Facilitação no acesso a prestações e apoios sociais;
- Apoio no tratamento de roupa/serviço de costura;
- Disponibilização de produtos de apoio, do banco de roupas e de produtos alimentícios;
- Ofertas para as épocas festivas;
- Fornecimento de artigos de higiene;
- Fornecimento de mobiliário;
- Disponibilização de espaços para a realização de atividades de convívio (ATI's);
- Articulação com entidades para a promoção de ATI's;
- Ações de sensibilização e esclarecimento recorrendo ao apoio de entidades parceiras sobre a doença de Alzheimer e sobre temáticas inerentes ao envelhecimento;
- Sinalização junto da Equipa de Policiamento de Proximidade de Espinho, de clientes do serviço que viviam isolados e/ou com pouca retaguarda familiar/social.

Instalações/Equipamentos:

As ações de melhoria assinaladas no Plano de Melhoria da HST e no Plano de Manutenção das Infraestruturas/Equipamentos, com base no Relatório de Inspeção Periódica, continuaram a ser implementadas durante o ano de 2016.

Deu-se continuidade à seguinte intervenção:

- Substituição e aquisição de material de restauração alimentar (malas térmicas, marmitas e recipientes para salada/legumes) e de alguns equipamentos/procedimentos para a melhor prestação do serviço de tratamento de roupa.

4. Programa de Intervenção

4.1 Modelo de Intervenção

O modelo de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário fundamenta-se por uma abordagem holística, baseada nos domínios da WHOQOL - Bref, definidos pelo Modelo de Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde (O.M.S.). A intervenção com o cliente é caracterizada tendo em conta os seus diferentes domínios - físico, psicológico, relações sociais e ambiente.

A sua finalidade centra-se na prestação de cuidados individualizados e abrangentes, autodeterminados pelos clientes/significativos, que procuram dar resposta às suas necessidades, interesses, potenciais e expectativas.

Como cada cliente é um ser com especificidades, toda a intervenção é ajustada para a obtenção do seu pleno bem-estar e qualidade de vida.

Este modelo de intervenção está evidenciado no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) identificado em conjunto com o/a cliente/significativos. Tem início com a avaliação diagnóstica



(cognitiva, funcional e social) e avaliação da qualidade de vida e, como ponto de partida, o programa de acolhimento.

A taxa de concretização do programa de intervenção foi de **110%**. Passamos a apresentar alguns exemplos que potenciaram estes resultados: envolvimento e participação dos 47 clientes e respetivos significativos; **14** clientes/significativos estiveram envolvidos no Programa de Acolhimento; na análise, negociação e validação dos Planos de Desenvolvimento Individuais - **33** (integrados no serviço em anos anteriores + **14** (entrada em 2016) = **47 clientes**; na avaliação final e concretização dos objetivos do PDI: a **33** clientes; na revisão dos PDI's, tendo em conta as necessidades dos mesmos - **5 clientes/significativos**; alterações das especificidades de apoio ao nível dos cuidados de saúde, de higiene e imagem - mais de **16** pedidos; alterações nos horários de apoio domiciliário ajustados às necessidades dos clientes - mais de **48** pedidos; pedidos de alterações que garantissem as necessidades alimentares específicas dos clientes - mais de **11** pedidos e **17** clientes tiveram as suas refeições adequadas às suas especificidades alimentares face à sua condição de saúde. Obtenção de **95% de satisfação** dos clientes pelos serviços que usufruíram do SAD, resultado que claramente evidencia o impacto positivo do serviço na vida dos clientes/significativos.

A intervenção e os resultados atrás referidos também só foram possíveis face à realização de **117% de reuniões formais com as colaboradoras** do serviço e **125% de reuniões entre a equipa técnica** relativamente ao funcionamento geral do serviço, análise de casos, planeamento de serviços ajustados a cada cliente, adequação às necessidades e solicitações dos clientes, entre outros. Concretizaram-se a **100% as ações de disseminação da qualidade** previstas com as colaboradoras/equipa técnica. Das **19 sugestões** realizadas pelas colaboradoras/equipa técnica ao nível do suporte/funcionamento/processos/recursos humanos sendo consideradas medidas de melhoria do serviço, **14 tiveram provimento**. Continuou-se a proceder com rigor ao registo no caderno de serviços e de mudança de equipa, criação de caderno de registos nas carrinhas para registo imediato da informação e a comunicação entre todas as colaboradoras foi pautada pela transparência e rigor de informação no controle das especificidades alimentares. O rigor na monitorização dos serviços e a partilha de informação entre toda a equipa SAD também pode ser destacada como medida de excelência do serviço de apoio domiciliário.

4.2 Serviços disponibilizados

Tendo como base os 4 domínios da qualidade de vida atrás descritos, o SAD organizou como metodologia de intervenção, o cruzamento dos referidos domínios com os serviços (6) disponibilizados e o número total de clientes apoiados em cada serviço.



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2016

Domínios da Qualidade de Vida	Serviços ¹					
	Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem (Este serviço foi prestado 2ª a domingos e feriados, 1 ou 2x por dia, consoante as necessidades e grau de dependência)	Fornecimento e Apoio na Alimentação (Prestado 2ª a domingos e feriados)	Higiene da Habitação (Prestado 2ª a domingos e feriados, 1 ou 2x por dia)	Lavagem e Tratamento de Roupa (Prestado semanalmente, consoante a necessidade)	A.T.I's (foram realizadas semanalmente)	Atividades Psicossociais (sempre que necessário)
Físico	X	X	X	X		
Psicológico	X				X	X
Relações Sociais	X	X			X	X
Ambiente			X	X	X	
Nº. total de Clientes/Qualidade de Vida	28	33	28	41	15 clientes + 5 cuidadores informais com participação ativa 47 clientes - celebração de épocas festivas	Ver descritivo abaixo *

*Ações de Apoio Psicossocial realizadas:

Nº de atividades que asseguram o desenvolvimento psicossocial dos clientes/família: **336**, dos quais:

- Nº de apoios informativos: **47**
- Atendimento (clientes/significativos): **18**
- Nº de Serviços Externos (diligências): **7**
- Nº de Acompanhamentos a serviços sociais/de saúde/da comunidade: **14**
- Nº de visitas de acompanhamento técnico no sentido de se avaliar a satisfação e envolvimento no serviço: **55**
- Nº de Apoios *post mortem*: **9**
- Nº de atendimentos: **18**
- Nº de contactos telefónicos para melhoria do serviço: **88**
- Nº de Contactos telefónicos/emails (alterações no serviço, ATI's, condição de saúde, marcação grupo GAM, Programas Psicoeducativos, etc: +- **88**
- Nº de clientes que usufruíram de intervenção psicológica (estimulação cognitiva, intervenção no luto...): **3**
- Nº clientes/cuidadores que beneficiaram de intervenção técnica em terapia ocupacional: **2** clientes (posicionamentos, transferências, produtos de apoio)
- Nº de clientes que realizaram avaliação diagnóstica - Minimental e Barthel): **36**
- Nº de clientes que usufruíram de donativos (alimentos; artigos de higiene/saúde/mobiliário, lembranças em épocas festivas...): **47**
- Nº de encaminhamentos para acompanhamento /supervisão de idosos em situações de emergência social (PSP): **1**
- Nº de relatórios sociais: **1**
- Visitas do Diagnóstico Social (sinalizações para Programas Psicoeducativos): **14**
- Avaliação Cuidador (Pré-teste para Programa Psicoeducativo): **11**
- Nº de ações de estimulação, sensibilização, informação e de suporte aos clientes/cuidadores: **25** (PP Cuidar de Quem Cuida (Alzheimer) - **16**; PP Cuidar na Dependência - **9**). Em ambos os programas beneficiaram **23** cuidadores de clientes que o serviço presta apoio. **7** desistiram, por indisponibilidade de horário.

Outro serviço que se disponibilizou e que teve como principal objetivo melhorar o bem-estar dos clientes no seu domicílio foi a cedência de produtos de apoio. A Cerciespinho cedeu gratuitamente a 12 clientes do SAD: camas articuladas, grades de proteção da cama, colchões

¹ Durante o ano, 1 cliente usufruiu de 2 serviços; 9 clientes tiveram apoio domiciliário ao nível de 3 serviços, 22 foram apoiados em 4 serviços e 15 receberam apoio em mais de 4 serviços.



antiescaras, colchões tripartidos, almofadas de apoio, suportes de braço, cadeiras de rodas, cadeiras sanitárias, cadeiras de banho giratórias, almofadas de conforto, canadianas, andarilhos, entre outros.

Principais resultados:

<p>■ Foram prestados 47.487 de serviços base (42.089 em 2015) ao nível do fornecimento e apoio na alimentação; cuidados de higiene, conforto e imagem; higiene habitacional e lavagem e tratamento de roupa (nº de peças lavadas).</p>
<p>■ Após avaliação da capacidade de participação em ATI e parecer das percepções individuais e necessidades de 13 clientes + 5 cuidadores informais, realizaram-se 57 atividades transversais de inclusão de índole social, psicológica, cultural, religiosa, etc. Nas épocas festivas, todos os clientes beneficiaram das ATIs.</p>
<p>■ Efetuaram-se 336 apoios psicossociais (179 em 2015) desde apoio informativo e social; auxílio ao nível de pedidos para apoios sociais; avaliação e acompanhamento psicológico; acompanhamento a atos médicos/consultas, ações de sensibilização relativamente à comunicação/relacionamento interpessoal e Metodologia Humanidade; marcação e acompanhamento a consultas/exames médicos; compra e pagamento de bens e serviços, entre outros.</p>
<p>■ Realizaram-se mais de 55 visitas de acompanhamento técnico realizadas pela responsável do serviço/equipa técnica que procuraram potenciar a capacitação, avaliar a satisfação e as necessidades/especificidades dos clientes/significativos; foram realizadas mais de 12 visitas técnicas especificamente aos clientes do serviço de fornecimento e apoio de refeições, no sentido de ajustar o serviço às especificidades e necessidades alimentares e promoção da satisfação. 18 Atendimentos a clientes/significativos, mais de 88 contactos telefónicos para adequação e melhoria no serviço.</p>
<p>■ Realização de 12 ações de capacitação/empowerment dos clientes/significativos e de 4 ações que sensibilizem as colaboradoras da necessidade e do direito de capacitação dos clientes/significativos ao longo de toda a intervenção do serviço.</p>

O SAD constitui uma mais-valia face a outras respostas sociais, quer por permitir ao indivíduo a permanência no seu habitat, quer por serem os seus familiares a cuidarem dos mesmos, ainda que com o apoio do SAD. No entanto, consideramos pertinente que a atuação do SAD, deva continuar a desenvolver-se e alargar-se a outros domínios. Auxiliar os indivíduos na resolução de problemas e conflitos, acompanhá-los sempre que necessário e possível a serviços externos, contribuir para que saiam das suas casas e exerçam ativamente a sua cidadania, integrá-los na comunidade no desenvolvimento de atividades que lhes permitam realizar novas experiências, desenvolver aprendizagens e descobrir novos interesses, contribuir para o alargamento de uma rede de relacionamento social. Estes e outros serviços que são oferecidos pelo SAD, têm como principal objetivo combater o fenómeno do isolamento e da solidão.

Atendendo aos resultados obtidos neste ano, é de evidenciar positivamente a abrangência dos serviços prestados.

4.3 Recursos

Recursos Internos		
Humanos	- 1 Coordenadora/Psicóloga; - 1 Técnica de Serviço Social* - 6 + 1* Ajudantes de Ação Direta; - 1 Diretora Geral*; - 1 TOC*;	- 1 Contabilista*; - 1 Assistente financeiro*; - 1 Assistente Administrativo* * Afetos a outros Serviços
Instalações	<u>Na sede da Organização:</u> - 1 Sala de Espera (comum a outros Serviços) - 1 Gabinete de Atendimento - 1 Sala de Convívio /Lavandaria - 1 Sala de realização de atividades e ações de formação/sensibilização <u>No Centro de Formação Profissional (CFP) da Cerciespinho:</u> - 1 Lavandaria (comum a outros Serviços) <u>No Centro Residencial e Ocupacional (CRO):</u> - 1 Cozinha (comum a outros Serviços)	
Transportes do Serviço/Organização	- 2 Carrinhas (2 lugares): para realização de serviços de apoio domiciliário, - 1 Carrinha (7 lugares): para transporte dos clientes nas ATI's/Apoio Psicossocial/Serviços Externos	

5. Ações de melhoria e de inovação

Foram realizadas **6 ações de melhoria** e **2 ações de inovação**, após reflexão acerca das necessidades e fragilidades do serviço.

📌 Ações de Melhoria:

1) Ações de melhoria contínua e constante do serviço no sentido de promover a qualidade de vida dos clientes/significativos nomeadamente: melhoria do serviço ao nível de apoio psicossocial; melhoria do planeamento e monitorização dos serviços; aumento da satisfação dos clientes nos serviços de fornecimento de alimentação e de higiene da roupa (auscultação permanente dos mesmos face às suas necessidades e realização de procedimentos que garantam o controle da roupa dos clientes), promoção de oportunidades ao nível da formação de conhecimentos das cuidadoras formais; implementação de estratégias com entidades parceiras no sentido de melhorar a qualidade de vida dos clientes isolados, dependentes e com demência e respetivos cuidadores; promoção de melhores oportunidade de convívio entre os idosos no SAD com outras instituições seniores do concelho, de forma a evitar o isolamento e a melhorar as condições de higiene e segurança no trabalho das colaboradoras.

2) Ações de melhoria da intervenção técnica relativamente aos clientes e famílias: graças ao empenho da equipa técnica conseguiu-se melhorar o nível do planeamento, avaliação e monitorização do serviço; maior abrangência/impacto e participação nas ATI's; maior apoio psicossocial, avaliação diagnóstica, acompanhamento psicológico/social e maior rigor no planeamento e concretização de ações que potenciaram a capacitação dos clientes.

3) Dinamização de ações/sessões sobre "Ambiente Organizacional/Team Coaching" com as colaboradoras do SAD: face aos resultados do questionário de satisfação em 2015. Procurou-se implementar esta ação de melhoria de forma a potenciar o desempenho e os resultados do SAD em paralelo com o aumento da satisfação e do bem-estar das colaboradoras ao nível da comunicação e relacionamento interpessoal.

4) Dinamização de ações/sessões sobre "Cuidar com Humanidade" com as colaboradoras do SAD: pretendeu-se promover uma reflexão sobre o conceito de humanidade e a importância do cuidar. Realizaram-se dinâmicas que proporcionassem momentos de reflexão pessoal acerca da qualidade dos cuidados prestados e respetivas atitudes e comportamentos manifestados.

Ações de Inovação:

1) Pretendia-se implementar em 2016, o serviço de teleassistência a situações sinalizadas no serviço, por forma a proporcionar tranquilidade aos clientes e famílias/cuidadores; contribuir para o aumento da qualidade de vida, conforto e segurança e intervir atempadamente em casos de emergência. No entanto, após análise das propostas recebidas pelas empresas que fornecem este serviço, consideramos que a Organização de momento encontra-se financeiramente indisponível para executar esta ação.

2) A entidade promotora - Castis deu livre arbítrio às entidades para autonomamente continuarem a implementar o Programa Psicoeducativo "Cuidar de Quem Cuida" para cuidadores informais de pessoas com Alzheimer, no entanto, irão continuar a apoiar no que for necessário.

Após reunião e respetiva auscultação da Rede Social de Espinho e das entidades seniores concelhias, consideramos dar continuidade à dinamização do PP, dado o impacto inovador e positivo que surte na vida dos cuidadores e respetivos recetores de cuidados. Durante o ano de 2016, realizamos 2 PP's e beneficiaram 16 cuidadores, dos quais 5 desistiram por diversos motivos.

No fim de cada programa, procurou-se implementar estratégias no sentido de melhorar a qualidade de vida de cuidadores de pessoas com demência; Identificar o impacto de ser cuidador; Aprofundar os conhecimentos acerca das problemáticas de saúde da pessoa com Alzheimer; Melhorar a capacidade de intervenção e a perceção de auto-eficácia; Garantir a gestão emocional dos cuidadores; Reduzir o possível impacto negativo na prestação de cuidados; Desenvolver estratégias de coping e de autocuidado que, em conjunto, promovessem uma melhoria na qualidade de vida do cuidador e, indiretamente, do recetor de cuidados e a partilha de vivências.

Para corroboração do impacto positivo deste programa, resolvemos no 4º PP realizar no início e no término do mesmo, a aplicação de dois questionários: 1) Questionário sobre Sobrecarga Familiar, que numa perspetiva geral, registou-se após participação no PP uma ligeira diminuição no

que respeita aos níveis de sobrecarga familiar relativamente à prestação de cuidados. É ainda de evidenciar uma diminuição respeitante à sensação de que a tarefa de cuidar prejudica a participação na vida social, e ainda uma diminuição de valores no que concerne ao sentimento de que o cuidador respondente representa a única pessoa de quem o familiar está dependente. 2) Ao analisar os resultados obtidos no Questionário de ansiedade e depressão, registou-se uma melhoria significativa no que respeita à maneira de enfrentar a vida, a tarefa de cuidar, as problemáticas de saúde que vão surgindo e as estratégias que podem ser utilizadas para vivenciar momentos de descontração e relaxamento. Assim, é de realçar aspetos como a apreciação de momentos de lazer (rádio, televisão e leitura de livros), a sensação de ânimo e tranquilidade, e pensamentos de prazer associados às possíveis experiências que possam suceder-se no futuro.

No ano de 2016, demos continuidade aos encontros voluntários entre os cuidadores de familiares com Alzheimer (realizaram-se 12). Foi sugerido por um dos cuidadores criar-se um Manual de Cuidadores para Cuidadores, onde se pudesse com base em testemunhos reais partilhar momentos vividos ao longo dos cuidados prestados aos seus familiares. O Grupo de Ajuda Mútua (GAM) está envolvido intensamente na construção deste manual e dado consideramos de extrema importância a sua partilha, iremos em 2017 procurar divulgá-lo por todas as partes interessadas.

Também queremos salientar que face ao envolvimento ativo neste programa, 2 psicólogas do SAD (coordenadora e estagiária) foram convidadas a dinamizarem uma ação sobre "Bem-estar emocional dos Cuidadores de pessoas com Alzheimer" no Café Memória em Viseu. Foi uma experiência deveras fantástica e potenciou intensos momentos de reflexão e partilha.

3) Como consideramos que o Projeto "Cuidar de Quem Cuida", da responsabilidade do Castis teve um impacto positivo na qualidade de vida e saúde dos cuidadores informais participantes nos 4 programas psicoeducativos pois como anteriormente foi descrito, houve melhorias ao nível da saúde física e psicológica, evolução dos aspetos positivos associados ao cuidar e diminuição da sobrecarga geral relacionada com a prestação de cuidados. Criamos, tendo como base estruturante este modelo, o 1º Programa Psicoeducativo - "Cuidar na Dependência" que tem como principal objetivo atender e apoiar as necessidades dos cuidadores informais de pessoas com dependência, procurando capacitar/fomentar a partilha nos cuidadores através do ensino de competências e apoio emocional, e melhorar a qualidade de vida dos cuidadores e dos recetores de cuidados.

O grupo piloto foi sinalizado exclusivamente pela Cerciespinho (9 cuidadores informais de clientes do SAD/cuidadores sinalizados pelo diagnóstico social realizado em 2013). Destes 4 desistiram por incompatibilidade de horários.

Em termos da sua periodicidade, o programa desenvolveu-se ao longo de 11 sessões, com uma duração de 2 horas/sessão. A dinamização das sessões ficou assegurada por diferentes técnicos da

Cerciespinho e de respostas sociais seniores responsáveis pelas temáticas previamente escolhidas (psicólogas, terapeutas ocupacionais, animador sócio-cultural, técnicas de serviço social e enfermeiras).

6. Síntese

Apesar do contexto, ainda de incerteza, e da "crise" se continuar a refletir na vida das pessoas, o Serviço de Apoio Domiciliário da Cerciespinho conseguiu cumprir todos os objetivos a que se tinha proposto e, ainda, terminar o ano de 2016 com um resultado operacional positivo.

O SAD enquanto serviço atua no terreno, a sua prestação assenta fundamentalmente na oferta de serviços de natureza diferenciada e humanizada e prevê uma abordagem global do cliente, de modo a prestar um apoio adequado às suas necessidades efetivas.

Implica diagnóstico, tratamento, monitorização, reabilitação e serviços de suporte, tendo em vista a autonomia do indivíduo. Trata-se de um conceito holístico de cuidado que procura restaurar, manter e promover a qualidade de vida do cliente e a sua rede de suporte, através da prestação de serviços de saúde e sociais. Procura também capacitar os clientes e os seus cuidadores, induzindo uma atuação preventiva, alertando para problemas de saúde antes que estes possam surgir.

Esta resposta social, para além da prestação dos cuidados de ordem pessoal, procurou a participação ativa, reduzir o isolamento social e desenvolver um conjunto de iniciativas e atividades planeadas que privilegiem a relação com os parceiros sociais. Paralelamente dinamizou-se ações de estimulação cognitiva e de apoio psicossocial a todos os níveis, no sentido de proteger os efeitos nefastos do envelhecimento e de apoiar na resolução de problemas. Procurou-se também diligenciar atendimentos e/ou visitas domiciliárias aos clientes/significativos no que respeita a esclarecimento de dúvidas, à prestação do apoio, à auscultação de necessidades e a propostas de melhoria.

O S.A.D também procura colmatar a inexistência de cuidados informais/significativos ou, nos casos em que estes já existem, vem procurar reduzir a carga de esforço físico e psicológico dos mesmos. Acreditamos, neste sentido, que os programas psicoeducativos implementados na Cerciespinho, bem como os encontros do grupo GAM, são de carácter empreendedor, visto que as respostas existentes neste âmbito se apresentam como insuficientes e pouco especializadas para este grupo e para as suas especificidades. Vêm introduzir um novo conceito exclusivo para cuidadores, no qual visam proporcionar a este público: tempo para si, autoconhecimento, autoestima, bem-estar, qualidade de vida, estabilidade psicológica e emocional e, conseqüentemente um funcionamento ótimo.

Para finalizar, é um serviço que procura envolver os clientes/significativos e colaboradores na definição de objetivos, na planificação e na execução da intervenção. Procura adequar os serviços



disponibilizados às reais necessidades dos clientes, promover a satisfação das partes interessadas e investir numa constante melhoria contínua.

É importante referir que os resultados atrás explanados, só foram possíveis porque os profissionais afetos ao SAD, orientam a sua conduta sob determinados parâmetros, de modo a que a sua atuação resulte numa resposta articulada e efetiva.

A Coordenadora
Helena Magalhães