

RELATÓRIO ATIVIDADES
LAR RESIDENCIAL
"MANTO DE SONHOS"
2016

Cerciespinho

1. INTRODUÇÃO

O presente documento pretende explicar os objetivos, atividades, impactos do Lar Residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2016.

O Lar Residencial é uma resposta social desenvolvida em equipamento - Centro Residencial e Ocupacional - destinado a acolher pessoas com deficiência que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no seu meio familiar.

O Serviço iniciou a sua atividade em Dezembro de 2011 com o internamento permanente, e em Março de 2012 iniciou o internamento temporário.

O Lar Residencial contempla internamento permanente para **24 clientes** e internamento temporário com uma cama em regime de rotatividade (extra acordo da Segurança social).

Os clientes do Lar Residencial, estão integrados em serviços sociais, cursos profissionais e escola durante o dia. A intervenção do lar está em constante interação com outros serviços da Organização, nomeadamente o Serviço de Formação Profissional e CAO, uma vez que têm clientes comuns.

O Lar Residencial, no respetivo ano, consolidou e reviu os procedimentos diários de rotinas do serviço aos seguintes níveis:

- **Clientes** - Execução e avaliação do seu Programa de Desenvolvimento Pessoal e envolvimento destes nas rotinas diárias do lar e ATI's.
- **Significativos** - Envolvimento destes na vida dos clientes e apoio em algumas diligências relacionadas com questões de cidadania (saúde, segurança social); Apoio na sua mudança de rotinas e ansiedades resultantes da institucionalização dos seus familiares; Encaminhamento e articulação com outros serviços no sentido de resolver dúvidas ou problemas colocados por familiares.

Em 2016 manteve-se o transporte para apoio á família: á 5ª feira para familiares com dificuldades de mobilidade permitindo que venham ao lar visitar os seus filhos e ao sábado á tarde dos clientes a casa durante a tarde lanchar com familiares.

O grupo de autorrepresentantes planeou e responsabilizou-se por algumas tarefas na Ceia de Natal do Serviço, cujo grande objetivo era um momento de convívio e lazer com os familiares e amigos dos residentes.

Internamento temporário; Este ano possibilitamos a **12 famílias** uma pausa na sua tarefa exigente de cuidadores, possibilitando um tempo de qualidade. É importante referir que este serviço



tem vindo a ganhar confiança dos significativos, que em situações de repetição de estadia temporária, ficam menos ansiosos e desfrutam mais do tempo de descanso.

- **Colaboradores** - Foram efetuadas reuniões semanais, orientações técnicas e supervisão dos vários serviços a que o Lar fornece, com enfoque no cliente. Foram ainda realizadas ações no sentido de prevenir doenças profissionais. Foi feita a avaliação de satisfação dos colaboradores com a média igual á da organização **66%**.

2. POPULAÇÃO ALVO

A população alvo do serviço são as pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 16 anos.

O Lar é constituído por 15 clientes do sexo masculino e 9 do sexo feminino, apresentando uma **média de idades de 40 anos**, tendo o mais velho 68 anos e o mais novo 16 anos.

Os clientes apresentam perfis muito específicos relativamente à autonomia, idades e integração, neste aspeto especificamos que 1 cliente está integrado na Escola, 18 em CAO e 1 em curso de formação profissional.

No ano de 2016 um cliente foi encaminhado para o serviço de cuidados continuados e integrado 1 novo cliente.

3. OBJETIVOS E RESULTADOS

O presente documento pretende explicar os objetivos, atividades, impactos do Lar Residencial bem como efetuar uma reflexão sobre o desempenho geral do serviço em 2016.

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/ Taxa Execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do	-Taxa de PDI elaborados até 30 dias após a admissão do cliente	100%	O Lar garantiu o cumprimento do programa de intervenção, não descurando a prossecução dos objetivos definidos no Plano Anual de Atividades.
	- N.º de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PDI	4	
	Grau de execução dos objetivos do PDI	99 %	
	Grau médio de concretização do PDI	96%	
	Grau de satisfação de clientes - superior a 60%	93%	
	N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços	4	
	N.º de clientes envolvidos na	8	



Programa de Intervenção do Serviço	revisão de programas/serviços		
	% de cuidados prestados de acordo com as metas e objetivos definidos nos PDI, por cada tipo de serviço	100%	
	% de clientes com medicação regular	96%	
	Nº de acompanhamentos a consultas e meios de diagnóstico e terapêutica	211	
	N.º de situações de emergência que envolveram urgência hospitalar ou consultas de recursos	25	
	Nº de utentes acompanhados pelo Dentista	4	
	Nº de utentes acompanhados pelo Podologista	13	
	Taxa de cumprimento dos procedimentos de atuação previsto para situações de emergência	100%	
	N.º de clientes que beneficiaram de alterações no transporte	29	
	N.º de refeições servidas	16.244	
	Refeições adequadas às necessidades individuais de cada cliente	7.550	
	ATI's	57	
	Nº de reuniões de serviço	40	
	Nº de reuniões da equipa técnica	48	
Nº de Parceiros	18		
2. Garantir a manutenção do Processo de Certificação da Qualidade	Nº de Reuniões de disseminação sobre SGQ com colaboradores	3	O Serviço teve renovação da marca EQASS, em Novembro de 2015, continuou a aplicar a norma.
	Nº de Reuniões de disseminação sobre SGQ com clientes	3	
3. Orientar colaboradores do Serviço no sentido de prevenir doenças profissionais	Nº de ações/tipo realizadas pelos Colaboradores	3	Foram feitos ensinios sobre posicionamentos no leito, no banho, sessões de alongamentos nos turnos da manhã e tarde e introdução de produtos de apoio;
4. Atualizar participações dos clientes	Nº de participações revistas	0	Não foi possível concretizar, este objetivo.



5. Implementar atividades de animação sociocultural que promovam a participação dos clientes do lar	Nº de animação de atividades socioculturais	54	A intervenção da animadora sociocultural no Lar promoveu o envolvimento os clientes nas atividades no lar , no sentido de manutenção e desenvolvimento de competências dos clientes.
6. Dinamização de grupo de Auto representantes	Nº reuniões do grupo de auto representantes	10	Foram executadas as ações previstas e incluídas outras: Foram realizadas 2 atividades por este grupo: o carnaval e a ceia de natal
	Nº de atividades sugeridas pelos clientes	5	
	Nº de atividades planejadas e dinamizadas pelo grupo	3	
	Nº de evidências de empowerment	3	

A taxa média de concretização dos objetivos operacionais foi de 88%.

No que diz respeito ao primeiro objetivo: **Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço**, salientamos os seguintes aspetos.

Os serviços contratualizados foram cumpridos, ou seja o alojamento, alimentação adequada às necessidades dos residentes, apoio nos cuidados de higiene pessoal, apoio no desempenho de atividades da vida diária, tratamento de roupa, apoio no cumprimento dos planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde (administração medicamentosa), atividades transversais de inclusão (ATI´s).

O Lar Residencial pretende contribuir para a qualidade de vida dos seus clientes, tendo por base a avaliação constante das suas necessidades e do cumprimento do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). O PDI é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas/serviços disponibilizadas pelo Lar, às necessidades e aos potenciais de desenvolvimento identificados com o cliente / significativos.

O quotidiano dos residentes, é estruturado em rotinas que envolvem o cliente para que este possa participar, de acordo com as suas capacidades, necessidades e preferências. Neste âmbito o grupo Auto representantes, " Porta Voz", por vezes discute questões da organização das rotinas do Lar, no sentido de dar sugestões para a melhoria.

O PDI operacionalizou-se em articulação com outros serviços da comunidade, através de uma rede de parcerias que permitiram responder a necessidades identificadas e um envolvimento dos clientes na comunidade. Convém referir que o Lar tem subjacente a si a complementaridade de outros, como escola, CAO e formação. O grau de execução dos objetivos do PDI, no ano de 2016, situou-se em **99%**.

Foi efetuada a aplicação do **questionário San Martin**, baseado no modelo que qualidade de vida usado pelos serviços residenciais, no PDI e na sua intervenção.

Os questionários, relativos aos clientes dependentes foram respondidos pelos técnicos do Lar.

Salienta-se as seguintes conclusões do grupo dos clientes mais dependentes:

- Estudo feito a 18 clientes do Lar, 12 homens e 6 mulheres com idades compreendidas entre os 18 e os 68.
- O coeficiente do nível de qualidade de vida atingido é **85,72%**, numa média 100% por relação à população espanhola, onde já foi aplicado este questionário. Em Portugal, a Universidade de Motricidade Humana de Lisboa, esta em parceria com Instituições a estudar a média portuguesa.
- A média atingida neste primeiro ano de aplicação situou-se no nível 10. A pontuação dos domínios foi a seguinte:



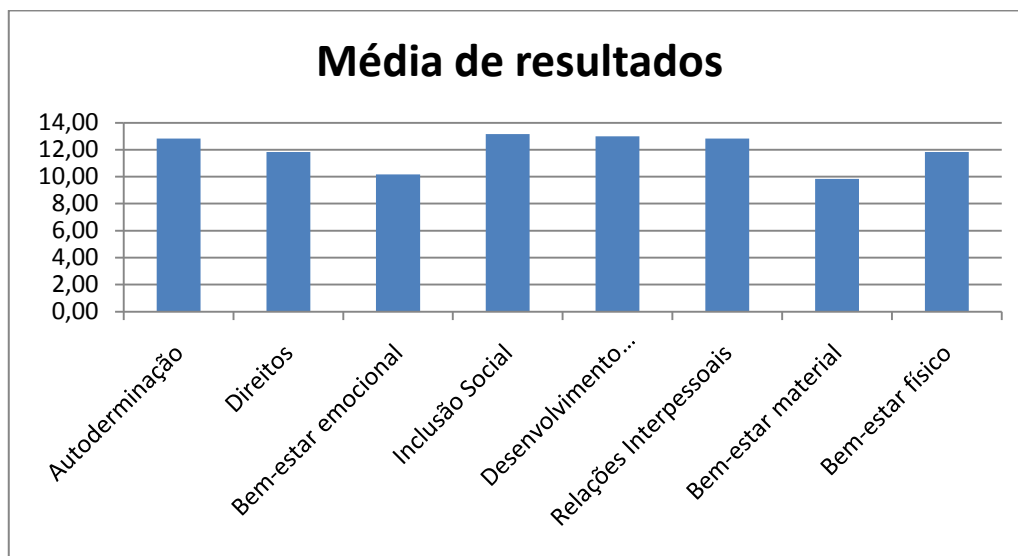
Salienta-se a pontuação nos domínios de direitos e bem-estar material como os domínios que o lar melhor responde às necessidades dos clientes. No que diz respeito aos clientes dependentes, o serviço precisa de continuar a desenvolver estratégias que aumente bem-estar emocional, inclusão social e auto determinação, tao difícil de avaliar neste grupo. No entanto á que referir que o questionário sugere atividades que concorrem para a intervenção nos diferentes domínios.

Os questionários, relativos aos clientes independentes foram respondidos pelos próprios com ajuda na leitura pelos técnicos do Lar.

Salienta-se as seguintes conclusões do grupo dos clientes independentes:

- Estudo feito a 6 clientes do Lar, 3 homens e 3 mulheres com idades compreendidas entre os 22 e os 48.

- O coeficiente do nível de qualidade de vida atingido é **103,17%** numa média 100% por relação à população espanhola.
- A média atingida neste primeiro ano de aplicação situou-se no nível 11,93. A pontuação dos domínios foi a seguinte:



Salienta-se a pontuação na inclusão social, desenvolvimento pessoal, relações interpessoais e autodeterminação, como os domínios que o lar melhor responde às necessidades dos clientes (todos os domínios com 13 ou perto deste valor). No que diz respeito aos clientes independentes, o serviço precisa de continuar a desenvolver estratégias que aumentem a capacidade de gestão material por dos clientes.

Salienta-se que foi o primeiro ano a aplicar o questionário San Martin, não temos portanto valores que permitam comparar a evolução da intervenção com os clientes nos diferentes domínios da qualidade de vida. Esta primeira leitura permite somente verificar quais os domínios onde a intervenção tem sido mais eficaz e quais os domínios que necessitam de ser trabalhados junto dos clientes no sentido de melhorar a sua qualidade de vida.

Ao nível da intervenção no lar residencial destaca-se ainda a intervenção do **terapeuta Ocupacional**, avaliou os clientes e deu orientações de posicionamento e introduzindo novos produtos de apoio.

O serviço teve a colaboração de uma **enfermeira** que uma vez por semana, que não só procedeu a administração da vacina da gripe como em conjunto com a equipa do Serviço apoiou á construção do Dossier clinico dos Clientes. A enfermeira observou semanalmente clientes e foi dando orientações para questões de saúde e prevenção de doença, bem como registando dados pertinentes no seu dossier de saúde.



O impacto do serviço junto dos clientes e significativos foi visível através dos resultados da avaliação de satisfação, esta foi feita com base na opinião dos clientes capazes de emitir opinião, recolhidos através de questionários, a **taxa de satisfação** dos clientes situou-se em **93%**.

Em 2016, mantivemos 4 serviços não contratualizados:

As consultas de **estomatologia**: possíveis devido ao voluntariado de um dentista que viu 4. A equipa do Lar apoiou também no acompanhamento de algumas situações dos Serviços de Formação Profissional e CAO.

O serviço de **podologia**: a podologista visita uma vez por mês o serviço, avaliou a totalidades dos clientes, fazendo tratamento sempre que necessário.

O serviço de **cabeleireiro**: uma cabeleireira voluntária visita mensalmente o lar para efetuar o corte e arranjo de cabelos das senhoras.

Serviço de **transporte a familiares**, limitações a nível de saúde, no sentido de manter o contacto com os residentes.

O **internamento temporário** visa responder a necessidade de descanso de cuidadores que se encontrem desgastados, beneficiaram do serviço 12 famílias. Foi visível o impacto do serviço nas famílias, uma vez que no grupo de cuidadores, se verifica uma dedicação permanente à pessoa com deficiência, não existindo muitas vezes espaços para o casal ou para momentos de lazer. É de salientar contudo, que o internamento temporário respondeu também a necessidades de saúde dos cuidadores, pois o motivo frequente para internamento temporário foi baseado em necessidade de cirurgias e períodos pós-operatórios dos familiares, tendo sido estas muitas vezes adiadas, no passado. O reconhecimento do Lar como espaço seguro para o seu familiar ficar permitiu aos familiares a decisão de cuidarem de si. No ano de 2016, alguns clientes deste serviço, ficaram a pedido dos familiares, partes de dias ou dias sem pernoitar, sendo assegurado a supervisão diária do cliente.

Salientamos ainda que este ano, mais uma vez em articulação com a Comissão de Proteção de Menores e Jovens em Perigo (**CPCJ**), acolhemos neste serviço uma criança de 12 anos com deficiência que acabou por ficar cerca de 2 meses até ser integrada em reposta adequada.

O serviço tem a preocupação de manter os procedimentos do modelo de **qualidade da marca EQASS**. Neste âmbito realizaram-se reuniões disseminação com colaboradores (3) e clientes (3), no sentido de aprofundar conceitos e melhorar registos e práticas por forma a promover a melhoria contínua de intervenção.

Os colaboradores do serviço residencial devido às suas funções estão propensos a doenças profissionais. No ano em análise continuamos a destacar os ensinamentos e exercícios de estimulação do sistema muscular dos Auxiliares de Ação Direta, que tem por objetivo evitar /controlar o



surgimento de patologias osteoarticulares e musculares. Foram feitos ensinamentos de posicionamentos em decúbito dorsal e ventral bem como ensinamentos sobre transferências dos residentes para e da cadeira de banho. Foram dadas orientações técnicas e feitas sessões de alongamentos nos turnos da manhã e da tarde, com o objetivo de sua **prevenir de doenças profissionais**.

Sempre que necessário existiu a intervenção do Terapeuta Ocupacional no âmbito de evitar o agravamento/desenvolvimento de tendinites, contraturas e distensões musculares e roturas ligamentares (intervenção direta nos AAD's).

O serviço efetuou avaliação de desempenho dos seus colaboradores.

O Instituto da Segurança Social, alterou as regras das comparticipações dos clientes do lar residencial, deste modo a **atualização das comparticipações** deve ser feita de acordo com as novas regras. Foram já solicitados os documentos aos familiares, para cálculo do per capita. Foram também definidos serviços necessários não contemplados em regulamento interno, considerados importantes para o bem estar dos residentes (enfermagem, podologia, transporte a consultas e casa). No entanto apesar destas diligências, não foram atualizadas as mensalidades tal como se previa.

A partir de Maio de 2016, o Lar contou com a colaboração de uma Animadora sociocultural, que tem feito a sua intervenção junto dos clientes, 3 tardes por semana e ao sábado de manhã. A **Implementação atividades de animação sociocultural**, permitiu a ocupação de tempos livres dos clientes do lar. A animadora reuniu frequentemente com os clientes no sentido de aferir gostos e competências. Foi feita uma intervenção tendo por objetivo o acesso às aprendizagens básicas do relacionamento (convívio, cultura, desporto, lazer), proporcionando a aquisição de competências psicossociais e motoras. Os clientes do Lar participaram ativamente nestas atividades, facilitando o convívio e a melhoria da autoestima. Foram realizadas **54 atividades** imbuídas deste espírito, nomeadamente a atuação do grupo de clientes no teatro na ceia de natal, apresentada aos colaboradores e significativos.

No Serviço existe um **grupo de auto representantes**, "Porta Voz" (8 elementos do Lar e 5 da Residência Autónoma) onde se promove também auto determinação e empowerment. O grupo reúne para discutir assuntos relativos ao quotidiano do Serviço e questões sobre cidadania. O Porta Voz sugeriu atividades (5) que foram realizadas e **planeou e dinamizou 3**: Carnaval, Aniversário do Departamento e Ceia de Natal. Estas atividades foram pensadas e discutidas em grupo bem como a distribuição de tarefas no planeamento e no dia foram negociadas no grupo.

A necessidade de reforçar o *empowerment* e participação dos clientes, diagnosticada no ano de 2013 na auditoria do EQUASS, foi tida em consideração e promovida no e pelo grupo de auto representantes, mas esta preocupação esteve também presente nas reuniões, orientações técnicas para reforço da necessidade dos clientes terem o mais possível autonomia nas suas decisões.

No que diz respeito as questões do **Empowerment**, destacamos as seguintes ações no serviço lar:

- Construção de PDI`S, através de manifestação de preferências (roupa, alimentação, pedido de serviços de cabeleireira);
 - Avaliação de satisfação;
 - Grupo de Autorrepresentantes; organização de atividades, inscrição na plataforma nacional de grupos de auto representantes.
 - Envolvimento de clientes em tarefas do lar atribuídas a 8 clientes no sentido manutenção ou potenciar competências;
 - Autonomia na vida diária: autonomia e treino na alimentação e cuidados de higiene (produtos de apoio e definição de estratégias).
 - Apoio em AIVQ, programar com clientes em compras com o objetivo de promover autonomia, escolha e sociabilização;
 - Lista de ATI`s sugeridas pelos clientes e de acordo com as suas preferências, e participação em espetáculos em grupos da reorganização;
 - Participação em grupos de lazer e desportivos da comunidade: Boccia, Zumba e Escola de Infantes dos Bombeiros;
 - Passeios de clientes pelas redondezas feitas por passeios e bicicleta;
 - Abertura de contas bancárias e apoio para a gestão de dinheiro;
 - Conceitos abordados em reuniões do "Porta Voz": definição e planeamento de momentos e épocas festivas; Eleições Presidenciais, Planeamento de a atividades de lazer;
 - Divulgação das atividades definidas e feitas pelo grupo auto- representantes, no site da Organização e pelo email do grupo;
- Em termos de categorias destaca-se:
- Afetividade: aniversários, dia do pai, dia da mãe, ceia;
 - Orientação religiosa: pascoa, compasso pascal, celebração natal;
 - Participação em associações: Sporting Club de Espinho- Boccia, Bombeiros Espinhenses; Centro Comunitário de Paramos, Aulas de Zumba;
 - Participação atividades na Comunidade: ATI`S, inscrição centro de emprego, compras no exterior pelos clientes, atualização de passe, carregamento de telemóveis, uso de transportes públicos, abertura de contas bancarias, utilização de recursos da comunidade (café, igreja praças, cabeleireiro);
 - Formação: Curso de formação inicial para pessoas com deficiência /incapacidade CRPG.

3.1 CLIENTES

Em 2016, elaboraram-se 24 PDI's tendo por base reuniões com significativos, contactos com clientes e reuniões gerais de Serviço, onde se refletiu sobre comportamentos, interesses e potenciais dos clientes. A monitorização é diária através dos vários registos de turno e livro de ocorrências, o que resulta numa supervisão continua e aperfeiçoamento de estratégias de intervenção de forma sistemática.

No que respeita à taxa de execução dos objetivos do PDI, em 2016 per fez uma **taxa de execução dos objetivos previstos de 99%**. Quanto grau médio de concretização do **PDI de 96%**.

O Plano de Desenvolvimento Individual dos clientes contempla os seguintes domínios:



Promoção da Integração: Realizado através das ATI's (totalizando **47 saídas + 54 sessões dinamizadas pela animadora** em 2016), visita de significativos (com frequência diária ou semanal na maioria das situações) e rotinas diárias no lar.

Promover a capacidade de tomada de decisão dos clientes: capacitando-os ao nível da decisão de tudo o que lhes diga respeito e dando-lhes a conhecer os seus direitos numa sociedade inclusiva, através das rotinas diárias do lar e monitorização e supervisão diária das atividades da vida diária. O Serviço tem um grupo de **autorrepresentantes**, formado por clientes da Residência Autónoma e 8 elementos do Lar. A intervenção dos AAD's (Auxiliares de Ação Direta), tem por base sempre que possível na auscultação ou perceção de gostos e preferências dos clientes.

Garantir o bem-estar e conforto, assegurar os serviços de alimentação e nutrição (através de contratação externa); serviço de lavandaria e cuidados pessoais. Estes serviços foram assegurados diariamente aos clientes. Em 2016 o número de **refeições** servidas totalizou **16.244**.

Garantir o bem-estar emocional, acompanhamento individual planeado ou espontâneo, promovendo a autoestima e o autoconceito, esta na base da intervenção da equipa. O Lar promove espaço para arranjos pessoais, ao nível do arranjo do cabelo, pintura de unhas, depilação entre outros cuidados que promovem bem-estar e aumento de autoestima. O serviço incentiva a visita de familiares ou amigos bem como a integração dos clientes em grupos da Organização (bombos, janeiras e rancho) e da comunidade como Escola de Infantes de **Bombeiros, Boccia e Aulas de Zumba**.

Garantir os cuidados de saúde utilizando os serviços de saúde primários e consultas de especialidade de acordo com necessidades dos clientes e cumprimento da planificação de indicação terapêutica. No Lar 23 clientes têm **medicação regular**, o que corresponde a **96%** dos clientes. Todos os clientes são acompanhados a consultas de medicina familiar e especialidade. Foram realizadas **consultas** planeadas e meios de diagnóstico e terapêutica (**103**) e **20** consultas de recurso e urgências hospitalares. A média de consultas acompanhadas é de 5 por cliente. Foram acompanhados de 6 clientes ao Dentista, **13 clientes** foram tratados pela **podologista**. Todos os clientes são acompanhados pela Enf.^a de acordo com as necessidades e a todos os clientes foi administrada a Vacina da gripe. A fisioterapeuta avaliou 8 clientes do Lar Residencial.

Atividades instrumentais da vida quotidiana (AIQV) visa a aquisição de bens e serviços de acordo com as necessidades do cliente, substituir significativos na ausência destes e acompanhando clientes; resolução de questões legais como por exemplo, **preenchimento de IRS, cartão de cidadão, taxas moderadoras de saúde, apoio ao cliente e significativos com questões associadas a direito e pensões**.



Garantir uma resposta escolar, formativa, ocupacional, cumprimento do projeto educativo, da formação profissional ou atividades ocupacionais, consoante os clientes. A intervenção do Lar passa pela articulação constante com os serviços onde estão integrados os clientes: **1** cliente a frequentar **escola**, **18** integrados no **CAO**, **1** cliente em **curso** de formação inicial **CRPG**.

Promover a cidadania através da utilização de recursos culturais recreativos, desportivos e lúdicos da comunidade, apoiando a escolha da atividade que os clientes pretendem frequentar, aquisição de conhecimentos sobre direitos e deveres, fortalecendo redes de solidariedade entre os elementos do grupo. Estes resultados são conseguidos através da aprendizagem na dinâmica de grupo, do incentivo a expressar sentimentos, ideias e a construir opiniões sobre temáticas.

O **questionário de avaliação** do grau de **satisfação** dos clientes (**93%**) foi preenchido pelos clientes, com capacidade para o fazer, no sentido de permitir exprimir as suas opiniões.

3.2 ESTRUTURA

A intervenção do serviço teve por base o envolvimento de clientes, familiares/significativos e todos os colaboradores. No decorrer do ano foram vários os momentos de troca de informação relativamente à implementação do modelo, feitos através de reuniões, horários das visitas e contactos telefónicos.

O lar recorre a **parcerias e articulações** com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado (**18 parcerias**). Ao longo de 2016 desenvolveram-se parcerias com entidades da comunidade local sob a forma de protocolo ou articulações. As parcerias apresentam-se como recurso imprescindível para a execução das atividades/serviços a que o Lar se propõe. Como exemplo temos a articulação com os Centros de Saúde do concelho, o Centro Hospitalar Gaia /Espinho, que possibilitaram a intervenção ao nível de cuidados de saúde dos clientes; a Segurança Social, ao nível da articulação para tratamento de situações de acesso a prestações sociais; a Escola Domingues Capela, de modo a que houvesse intervenção integrada do cliente que frequenta a escola; a Câmara Municipal de Espinho, na participação de eventos lúdicos e culturais.

O Lar Residencial exige **manutenção de instalações de equipamento** de forma frequente, foram realizadas 3 ações/tipos de ações: pintura, novos Produtos de Apoio, mobiliário (substituição de mesas e cadeiras no refeitório, necessidade de arranjos nos sofás, camas e estrados).

Foram ainda realizadas ações com recursos externos: vistorias a elevadores, ventilação, aquecimento, Luz (vistoria, colocação de vídeo/intercomunicador), arranjos de máquinas de



lavar/secar, arranjo de tetos com infiltrações de água (manutenção externa, na garantia da obra), caldeiras (6).

Será importante realçar que o Lar possui instalações novas, modernas e confortáveis, possibilitando uma mais-valia em termos de bem-estar dos clientes.

4. PROGRAMA DE INTERVENÇÃO

4.1 MODELO DE INTERVENÇÃO

O Programa de Intervenção do Lar Residencial tem como base a utilização do **Modelo de Qualidade de Vida (Schalock)**. Este modelo caracteriza-se por uma abordagem do cliente nas suas diferentes dimensões - **biológicas, psicológicas e sociais**, garantindo desta forma uma abrangência do diagnóstico assente nos seguintes princípios:

Individualização e personalização da intervenção:

- Construção do PDI, respeitando as preferências e necessidades do cliente e espiritualidade.
- Reforço da autoestima, da valorização e de autonomia pessoal e social.

Participação do cliente e significativos:

- Reuniões e contactos com clientes e significativos (muitas vezes diários).
- Visitas de familiares e amigos são frequentes o que possibilita um *feedback* constante de informação.
- Recolha de informação sobre o quotidiano, gosto, preferências e dificuldades é feito de forma continuada.
- Grupo de Auto representantes.

Promoção da autonomia e da independência pessoal e social:

- Integração da rede informal: visitas e contactos telefónicos com familiares e amigos.
- Redes formais de suporte: o serviço e grupos da comunidade.
- Autonomia na tomada de decisão e respeito pelos gostos e preferências do cliente.

Promoção do bem-estar físico e emocional:

- Serviços de apoio a cuidados de higiene e imagem, bem como cuidados de saúde (administração de medicação, consultas, podologia, entre outros).
- Reforço da autoestima, da valorização e de autonomia pessoal e social.

Promoção da participação e inclusão social:

- Integração da rede informal: visitas e contactos telefónicos com familiares e amigos.
- Redes formais de suporte: o serviço e grupos da comunidade.
- Integração noutros grupos de lazer da Organização (rancho, bombos, janeiras) e da comunidade (escuteiros, boccia e zumba).

Trabalho em rede e em parceria:

- Interação com a família e com a comunidade, no sentido da respetiva integração social, tendo em conta a rede de parcerias do serviço.



- Apoio na integração escolar, em centros de atividades ocupacionais, na formação profissional e outros grupos de lazer da Organização (rancho, bombos, janeiras) e da comunidade (escuteiros, boccia e zumba).

Os serviços do lar caracterizam-se por uma abordagem holística, procurando abranger os domínios definidos pelo modelo de qualidade de vida referenciado, como o quadro a seguir demonstra.

Domínios da Qualidade de vida	Serviços /atividades						
	Alojamento	Alimentação e nutrição	Cuidados Higiene Imagem	Adm. terapêutica	Apoio de 3ª pessoa	ATI	Auto Represent.
Físico	X	X		X			
Psicológico			X		X	X	X
Relações sociais						X	X
Ambiente						X	X
Total de clientes	25+12 Internamento definitivo e temporário	37	37	23 (medicação regular, internamento definitivo)	37 (supervisão e apoio 3ª pessoa)	57	8

4.2. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

No quadro a seguir referem-se os serviços disponibilizados, de acordo com o regulamento interno e contratos de serviço e os serviços não contemplados nos documentos referidos mas por necessidade são prestados pelo Lar.

Serviços		Total de Clientes	Análise
Serviços contratualizados	Alojamento: Definitivo	25	(1 encaminhamento para cuidados continuados e 1 novo cliente). (maioria dos clientes do internamento temporário foram da Organização- 8);
	Temporário	12	
	Alimentação e nutrição	37	16.244 Refeições numa média de 27 refeições diárias: Destas 7.550 refeições de dietas, correspondendo a 11 clientes;
	Cuidados de Higiene e imagem	37	Todos os clientes do Lar, desde da supervisão a cuidados de 3ª pessoa
	Administração terapêutica	31	Foi assegurado a todos só clientes, sempre que necessitaram. 23 Clientes também têm medicação regular, sendo contabilizados



			também os clientes de internamento temporário (8);
	Apoio de 3ª pessoa nos cuidados básicos	37	Dos 24 clientes, 9 estão em situação de grande dependência (39%). No entanto existe sempre a função de supervisionar todos os cuidados dos clientes e orientá-los para a sua execução
	ATI`S	57	57ATI`s com Clientes; 3 Atividades programadas dinamizadas pelo Porta-voz
	Grupo de Auto representantes	8	Participam neste grupo 8 elementos do lar e 5 da Residência Autónoma.
Serviços de suporte	Transporte	29	Transporte para consultas, visitas a casa para fim-de-semana e ATI`s;
	Acompanhamento a consultas	123	Acompanhamento a consultas programadas ou urgências (em média 6 por cliente)
	Apoio a AIVQ	8	Apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana (compras, apoio a questões legais, bancos outras);
Outros serviços	Serviço de cabeleireira	24	O corte de cabelo é feito por ADD aos clientes masculino e cabeleireira voluntária as clientes;
	Tratamento de Podologista	13	4 Clientes diabéticos vistos mensalmente;
	Consultas e tratamento de estomatologia	4	8 Clientes do lar foram vistos pelo Dentista, destes 4 fizeram tratamentos.
	Enfermeira	24	Todos só clientes, mediante necessidade e administração da vacina da gripe;
	Transporte de pais para visitas no lar	6	Transporte feito a familiares dificuldades de mobilidade permitindo que venham ao lar visitar os residentes.

4.3 RECURSOS

O Lar residencial conta com os recursos abaixo descritos:



Recursos Internos	
Humanos	<ul style="list-style-type: none">- 1 Coordenador/ Técnica de Serviço Social;- 1 Psicólogo (comum ao Serviço residencial);- 1 Terapeuta Ocupacional (comum ao Serviço residencial);- 16 Ajudantes de Ação Direta- 2 Motoristas (comuns a outros Serviços);- Telefonista, Serviços Gerais e Serviços Administrativos (comuns a outros Serviços).





Instalações	<ul style="list-style-type: none">-10 Quartos duplos e 5 Quartos individuais;-Sala de Atividades;- Gabinete da Coordenadora;- Salas de Descanso e Atividades;- Sala de Jantar;- 2 Salas de Estar;- Cozinha pequena para preparação de pequenos-almoços e lanches;-Copa;- Dispensa e Arrumos de serviço;- Zona de Arrecadação e Distribuição de Roupa;- Sanitários gerais (1 para cada 2 quartos);- Sanitário de Banho de Ajuda, Sanitários com antecâmara junto das salas;- Balneários do pessoal de serviço.- Espaços Externos.
Transportes	<ul style="list-style-type: none">- 4 Carrinhas; (1 delas com rampa elétrica)- 1 Autocarro.

5. AÇÕES DE MELHORIA

As ações de melhoria durante o ano de 2016 foram:

-  Melhorar o edifício do Lar Residencial, fazendo reparações necessárias prevenindo danos.
-  Identificar os colaboradores dos serviços residenciais, para melhor transparência de informação do prestador de serviços.


6. AÇÕES DE INOVAÇÃO

-  Integração de animadora sociocultural nos serviços residenciais;
-  Serviço de fisioterapia para os clientes do Lar e Residência autónoma.

7. SÍNTESE

Em conclusão o Lar Residencial executou o plano de atividades previsto, estando em condições de garantir a continuidade das respostas.

Em 2016 destacam-se os seguintes aspetos:

-  No cumprimento do programa de intervenção do serviço, salienta -se a monitorização e avaliação dos PDI's dos clientes e a realização das reuniões no sentido de aprofundar o *modus operandi* dos serviços a prestar, são momentos de reflexão que contribuíram para melhorias do serviço onde a equipa alargada participou semanalmente;



- Foram sendo traçadas rotinas, procedimentos mais eficazes assentes em registos diários, impressos construídos dentro da lógica da certificação da qualidade. O serviço renovou a certificação da qualidade da marca EQUASS em Novembro de 2015.
- Preocupação com a prevenção de doenças profissionais, através de ensinamentos e sessões de alongamentos com colaboradores;
- Implementação de novas dinâmicas promovidas pela animadora sociocultural que promoveu momentos de convívio e participação ativa dos clientes do lar.
- Dinamização do grupo de auto-representantes, maior capacitação dos elementos do grupo, por forma a planear e a executar tarefas selecionadas por estes;

O Lar veio responder a uma necessidade reconhecida no concelho, por clientes, significativos, técnicos e financiadores. Este tipo de resposta é única no concelho, sendo que a sua implementação permitiu assegurar cuidados a 24 clientes em regime de internamento definitivo, e responder às expectativas e necessidades das famílias e financiadores.

No final de Dezembro de 2016, o Lar tinha em **lista de espera** 112 candidatos, sendo 27 inscrições desse ano (em 2015 inscreveram 11 candidatos), mostrando-se a resposta insuficiente para responder às necessidades identificadas. Analisando a lista de espera é possível verificar que 56 candidatos residem no Distrito de Aveiro, sendo que neste universo o concelho com mais candidatos é o de Espinho com 29.

É de destacar o esforço e empenho de todos os envolvidos, clientes, significativos, financiadores, colaboradores e Direção da Cerciespinho, no sentido de garantir um serviço de qualidade, tendo sempre como objetivo primordial o bem-estar e a qualidade de vida dos nossos clientes.

A Coordenadora: Teresa Ramos