

# Programa de Acção 2020

ASSOCIAÇÃO SOCIAL E CULTURAL DE S. NICOLAU

## **Introdução**

A Associação Social e Cultural de S. Nicolau, adiante designado por ASCSN, com Sede na Rua da Reboleira, 59, 4050-492 Porto, telefone/fax: 223323655, e-mail: ascsnicolau@sapo.pt, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, NIF 501427830, inscrita com o número 109/88, folhas 35, livro 4, na DGSS

A ASCSN foi fundada em 19 de Janeiro de 1982 e para a prossecução dos seus objetivos, a Instituição desenvolve as respostas sociais de Centro de Dia, Centro de Convívio, Serviço de Apoio Domiciliário e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI).

Ao longo dos seus 37 anos de existência a ASCSN tem dado resposta às necessidades da comunidade.

O Programa de Acção, constitui um instrumento de orientação para o ano de 2020, pois estamos em período de encerramento de um ciclo, em que se avizinha o período de eleições para escolha dos órgãos sociais para o próximo quadriénio. Portanto, são definidos objetivos estratégicos, ações a desenvolver, calendarização, responsáveis e estratégias de financiamento e divulgação, mas naturalmente sujeitos a mudanças mediante as opções dos próximos órgãos de gestão.

Além deste Programa de Acção, cada resposta social (Centro de Dia, ERPI, Centro de Convívio e Serviço de Apoio Domiciliário) tem definidos todos os objetivos vinculados a cada resposta social. Também para a Clínica de Fisioterapia estão delineadas metas.

A Instituição procura uma visão organizativa dinâmica atenta aos recursos humanos, físicos, financeiros, ambientais, bem como com os seus utentes, familiares e comunidade em geral.

## **Objetivos estratégicos**

O Plano de Ação para 2020 é uma ferramenta de trabalho para a definição dos caminhos e metas a atingir. Neste sentido, definimos como objetivos estratégico:

- Angariar novos clientes e promover a melhoria dos serviços;
- Melhorar o Plano de Comunicação e imagem;
- Melhorar a satisfação dos colaboradores;
- Valorizar o potencial estratégico dos Recursos Humanos;
- Melhorar a eficiência da área das compras;
- Melhorar equipamentos e instalações;
- Promover a proximidade da Instituição à comunidade envolvente;
- Promover a sustentabilidade económico-financeira da Instituição;
- Promover a sustentabilidade ambiental da Instituição.
- Melhorar a promoção da Clínica de Fisioterapia

### **Análise do ambiente envolvente - Análise SWOT**

A ASCSN é uma Instituição dinâmica, que procura antecipar as necessidades num futuro próximo e trabalhar os dados globais no sentido de responder a novos cenários num médio/longo prazo.

A Análise SWOT é um instrumento para o planeamento estratégico e consiste em recolher dados importantes que caracterizam o ambiente interno (forças e fraquezas) e externo (oportunidades e ameaças) da Instituição.

#### **1- Análise Externa:**

##### **Oportunidades:**

- A existência de idosos dependentes, a residir em casa, a necessitar de SAD
- A estrutura demográfica da população;
- A atração de novos residentes/novos públicos para o Centro Histórico
- Reconhecimento e valorização da ASCSN por parte dos cidadãos;
- Notoriedade e visibilidade – a aposta da sociedade em relações menos formais e mais próximas

### **Ameaças:**

- Grupos de cuidadores informais, não especializados, evitando o recurso a instituições como a ASCSN
- Preconceito existente por idosos ainda autónomos face à tipologia “ERPI” e que não valorizam as respostas de Centro de Dia ou Centro de Convívio
- Cortes/redução de recursos financeiros por parte das entidades do Estado;
- Cortes no financiamento da Segurança Social ou alteração no modelo de financiamento das IPSS (cortes em função do número de serviços prestados e do número de utentes por semestre)
- A contínua saída de residentes do Centro Histórico e a reversão das habitações em alojamentos turísticos
- Concorrência entre instituições, mais sentida com a perda de residentes no centro da cidade e a criação de novas ERPI’s (SAOM, na Sé, vai abrir uma ERPI)
- Outras respostas de apoio, de outro tipo de organizações
- Falta de acessibilidades e estacionamento

### **2- Análise Interna:**

#### **Forças:**

- Qualidade dos serviços prestados (motivação e experiência dos colaboradores);
- Tipo de serviços prestados, adequados à estrutura demográfica portuguesa;
- Localização no Centro Histórico do Porto;
- Preocupação com os utentes e suas necessidades (proximidade na actuação);
- Ambiente de familiaridade;
- Investimentos na qualidade dos serviços prestados;

- Transparência na gestão;
- Rentabilização dos recursos humanos e materiais;
- Flexibilidade nos horários de funcionamento tanto quanto seja possível;
- Equipamentos de qualidade;
- Rapidez de resposta às solicitações;
- abertura da Instituição ao exterior;
- Promoção de atividades intergeracionais;
- Intercâmbios interinstitucionais;
- Diversidade das atividades complementares.

**Fraquezas:**

- Esforço continuado de sustentabilidade;
- Edifícios reaproveitados, não preparados de raiz para estas respostas;
- Não existência de um veículo motorizado, que permita alargar o raio de acção do SAD e de Centro de Dia;
- Baixa escolaridade de alguns colaboradores da Instituição;
- Dependência dos financiamentos da Segurança Social
- Impossibilidade de alargamento da ERPI, perante o número de solicitações para integração

## 1. Definição da Estratégia Organizacional

Objetivos estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégias de Financiamento	Estratégias de Divulgação
Angariar novos clientes e promover a melhoria de serviços	Divulgar os serviços prestados de forma a aumentar o número de utentes <i>Meta: garantir que a capacidade das respostas sociais definida nos acordos não baixe</i>	Durante o ano 2020	Direção técnica Todos os colaboradores	Não aplicável	Contactos pessoais Facebook, Site
	Aplicar inquéritos de satisfação a todos os utentes da instituição	ano 2020	Direção	Não aplicável	Não aplicável
Melhorar plano de comunicação e marketing	Manter o website e facebook atualizado. <i>Meta: publicar as atividades desenvolvidas no mínimo 1X quinzena</i>	Durante o ano 2020	Direção técnica Educadora Social	Não aplicável	Facebook, Site
	Publicação do jornal “A Torre” <i>Meta: 1X/trimestral</i>	Durante o ano 2020	Direção técnica Educadora Social	Não aplicável	Jornal
Melhorar a satisfação dos colaboradores	Realizar convívio anual entre colaboradores <i>Meta: 1 convívio anual</i>	Junho 2020	Direção Direção técnica	Não aplicável	Convite
	Rever e melhorar o instrumento de avaliação de desempenho dos colaboradores da instituição. <i>Meta: todos os colaboradores com mais de um ano de exercício de funções.</i>	Junho 2020	Direção Direção técnica	Autofinanciamento	Ordem Serviço

Objetivos estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégias de Financiamento	Estratégias de Divulgação
Valorizar o potencial estratégico dos recursos humanos	Cumprir com o plano de formação, realizando formação para os colaboradores tendo em conta as necessidades demonstradas. <i>Meta: cumprir com 40h de formação para 10% dos colaboradores.</i>	Durante o ano 2020	Direção	Autofinanciamento: 600€	Ordem Serviço
	Promoção de reuniões entre a Direção Técnica e chefias intermédias e entre a direcção técnica e restantes técnicos Promoção de reuniões entre as chefias intermédias e equipas de trabalho <i>Meta: 1 X/ mensal</i>	Durante o ano 2020	Direção técnica Chefias intermédias	Não aplicável	Ordem Serviço
	Elaborar, aplicar e avaliar o Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP) e Plano Individual (PI) para os utentes <i>Meta: elaborar, aplicar a avaliar o PADP e PI a 90% dos utentes</i>	Janeiro 2020 a Junho 2020	Direção técnica Educadora Social	Autofinanciamento:	Não aplicável
	Aplicar e tratar os inquéritos de satisfação de clientes. <i>Meta: Aplicar os inquéritos a todos os utentes</i> <i>Meta: menos de 5% de clientes insatisfeitos</i>	Ano 2020	Direção	Autofinanciamento:	Comunicado Interno

Objetivos estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégias de Financiamento	Estratégias de Divulgação
Melhorar a eficiência da área das compras	Promover contactos com fornecedores de modo a garantir a qualidade/preço dos produtos. <i>Meta: 2X/ anual.</i>	Janeiro 2020 Agosto 2020	Direção Enc. Serviços Gerais	Não aplicável	Não aplicável
	Manter actualizada a lista de fornecedores aprovados, ao abrigo dos normativos de qualidade (HACCP, ANPC ou outros) <i>Meta: anual</i>	2020	Direção Enc. Serviços Gerais	Não aplicável	Não aplicável
	Realizar a manutenção e reparação das anomalias dos edifícios, racionalizar os consumos e adquirir equipamento mais eficiente <i>Meta: resolver em 90% as anomalias existentes.</i>	Em 2020	Direção	Autofinanciamento	Não aplicável

Objetivos estratégicos	Ações a desenvolver	Calendarização	Responsável	Estratégias de Financiamento	Estratégias de Divulgação
Promover a sustentabilidade financeira	Realizar um evento para angariação de fundos/recursos <i>Meta: realizar pelo menos um evento</i>	Julho 2020	Direção Direção técnica Técnicos	Autofinanciamento:	Contactos pessoais Facebook, Site
	Divulgar e dinamizar trabalhos dos utentes <i>Meta: aumentar as receitas da venda de trabalhos em 10% comparativamente ao ano anterior, bem como os donativos</i>	Durante o ano 2020	Direção técnica Educadora Social	Não aplicável	Contactos pessoais Facebook, Site
	Divulgar o benefício da consignação de 0,5% do IRS para a instituição	1º trimestre 2020	Direcção Serv. administrativos	Não aplicável	Contactos pessoais, facebook, site
	Divulgar a Clinica de Medicina Física e Reabilitação Estabelecer acordos com Montepio (saúde) e hoteleiros da zona <i>Meta: aumento de doentes em 20%</i>	Ao longo do ano	Direcção Médica Fisioterapeutas	Autofinanciamento	Facebook Site Contactos pessoais
Sustentabilidade e Qualidade	Realizar obras de remodelação de todos os wc's da Torre (pedido feito à CMP); substituição dos cilindros por aquecimento das águas sanitárias a gás, para baixar o consumo de energia eléctrica; substituição de todas as tubagens de água quente e fria, torneiras, loiças sanitárias, revestimentos e pavimentos; revisão das paredes exteriores do edifício-sede - será apresentada candidatura ao Fundo Municipal de Associativismo Popular para as obras dos wc's, mas estaremos dependentes do cumprimento de prazos perante a Autoridade de Saúde	1º semestre de 2020	Direcção	Autofinanciamento 50.000€	Não aplicável

<b>Objetivos estratégicos</b>	<b>Ações a desenvolver</b>	<b>Calendarização</b>	<b>Responsável</b>	<b>Estratégias de Financiamento</b>	<b>Estratégias de Divulgação</b>
Promover a sustentabilidade ambiental da Instituição	Reduzir os consumos de energia elétrica e da água. <i>Meta: reduzir os custos totais em 5% comparativamente ao ano anterior</i>	Durante o ano 2020	Direcção Colaboradores	Não aplicável	Ordem serviço/ Comunicado Interno
	Utilizar de forma sustentável e racional os consumíveis de material de escritório <i>Meta: reduzir os custos totais em 5% comparativamente ao ano anterior</i>	Durante o ano 2020	Serviços administrativos	Não aplicável	Ordem serviço/ Comunicado Interno
	Utilizar os produtos de limpeza, higiene e conforto de forma sustentável e racional <i>Meta: reduzir os custos totais em 5% comparativamente ao ano anterior.</i>	Durante o ano 2020	Colaboradores	Não aplicável	Ordem serviço/ Comunicado Interno



## **2. Respostas Sociais**

### **2.1 Centro de Dia e Centro de Convívio**

#### Missão

O Centro de Dia é um espaço de acolhimento onde se desenvolve um conjunto de programas ocupacionais e de lazer adequados aos clientes nas mais variadas condições e etapas das suas vidas. Visam promover a qualidade de vida da pessoa idosa, assim como atividades que previnam, estimulem e façam manutenção das suas capacidades físicas, mentais, cognitivas e relacionais, revalorizando a pessoa e a sua contínua autonomia.

#### Objetivos Gerais:

- a) Melhorar a qualidade de vida do idoso e da sua família.
- b) Estimular a participação comunitária do idoso.
- c) Promover a autonomia do idoso.
- d) Conservar as competências sociais, psíquicas e físicas do idoso.
- e) Transmitir aos Seniores um ambiente de segurança.
- f) Manter a auto-estima.

### **2.2 Serviço de Apoio Domiciliário**

#### Missão

O Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

#### Objetivos Gerais:

- a) Contribuir para a melhoria das condições de vida dos clientes e das suas famílias.
- b) Evitar o isolamento do cliente, procurando promover a relação inter-familiar e o convívio social.
- c) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização.

- d) Assegurar aos clientes e famílias a satisfação básica das suas necessidades.
- e) Dar oportunidade aos clientes de continuarem inseridos no seu meio habitual de vida, rodeados dos seus afetos e pertences, com possibilidades de novos relacionamentos facultados pelos colaboradores;
- f) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.
- g) Colaborar na prestação de cuidados de saúde e no acesso à prestação de cuidados de saúde, sempre que a situação o justifique.
- h) Promover a autonomia e qualidade de vida.

### **2.3 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)**

#### Missão

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, constitui uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para Seniores em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia.

#### Objetivos Gerais:

- a) Atender e acolher pessoas idosas cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não permita resposta alternativa;
- b) Fomentar a auto-estima, a alegria de viver, a confiança, a esperança e o optimismo.
- c) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos residentes;
- e) Prestar os apoios necessários às famílias dos residentes, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares.

### 3. Plano de Atividades Socioculturais para as Respostas Sociais Seniores

#### 3.1 Plano Anual de Atividades (em anexo)

#### 3.2 Plano das Atividades de Vida Diária / Atividades Instrumentais de Vida Diária

Diariamente	Cuidados pessoais de Higiene, imagem e conforto	Garantir diariamente a cobertura das necessidades de higiene e cuidados de imagem de todos os clientes.
	Tratamento de Roupa	Garantir a higiene da roupa dos clientes.
	Higiene Habitacional / limpeza dos Aposentos	Garantir a limpeza dos aposentos e espaços habitacionais.
	Alimentação	Garantir diariamente a cobertura das necessidades de refeições.
		Garantir a variedade de pratos confeccionados.
		Assegurar semanalmente pratos confeccionados de acordo com os hábitos e gostos do cliente.
	Administração de Medicação	Assegurar diariamente toda a assistência medicamentosa prescrita pelo(s) médico(s)
	Cuidados Médicos e de enfermagem	Garantir o cumprimento das consultas médicas e de enfermagem necessárias à saúde e bem - estar dos clientes.
	Produtos de apoio à funcionalidade	Providenciar a aquisição ou empréstimo de ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, andarilhos, cadeiras sanitárias e banho, entre outros)
Outros serviços	Providenciar as diligências necessárias para o acompanhamento e transporte do utente a consultas, realização de exames, entre outros, de acordo com a disponibilidade do serviço.	

## 4. Recursos Humanos

### 4.1 Caracterização dos Recursos Humanos do quadro de pessoal

Categoria Profissional	Vínculo	Nº de colaboradores
Diretora Técnica	Quadro	1
Escriturária	Quadro	1
Educadora Social	Quadro	1
Enc. Serviços (a contratar)	Quadro	1
Enc. Sector	Quadro	1
Cozinheira	Quadro	3
Ajudante Ação Direta	Quadro	18
Aux Serviços Gerais	Quadro	5

### 4.2 Atividades de Formação para o Quadro de Pessoal

Datas a definir	Formação contínua em HACCP ; Segurança Contra Incêndios
	Formação Contínua de Trabalhadores na Prática profissional

## 5. Considerações Finais

Para a concretização deste programa para 2020, compete à Direção e a todos os colaboradores, com espírito de cooperação e responsabilidade, continuar a desenvolver e a disseminar boas práticas para que a ASCSN concretize os seus objetivos, ações e alcance as metas esperadas. O orçamento provisional para 2020, encontra-se em documento anexo

Aprovado em reunião de Direção de

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

---

---

---

---