

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018



Centro Social da Paróquia da Areosa

## ÍNDICE

Introdução	4
Abrangidos, Admissões e Desistências	5
Centro de Dia	5
SAD	8
Centro de Convívio	12
Ação Social	14
Atendimentos	15
Visitas Domiciliárias	15
Planos Individuais	16
Reavaliações Planos Individuais	16
Prestação de Cuidados	17
Animação / Educação	18
Atividades socioculturais e lúdico-recreativas	19
Programas de Intervenção	20
Saúde	23
Cantina Social – Programa de Emergência Alimentar	25
Academia Sénior	31
Formação	32
Formação Externa	32
Curso Cuidar na Família	32
Curso TIC na Cidadania	33
Formação Interna	33
Curso Prevenção de Acidentes e Primeiros Socorros Geriátricos	33
Curso Procedimentos para a Prevenção e Gestão da Negligência, Maus-	33
Tratos e Abusos em Idosos	
Avaliação da Satisfação	33
Avaliação da Satisfação com os Programas de Intervenção	34
Avaliação da Satisfação Geral	35
Conclusão	39

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 Atendimentos Sociais	15
Quadro 2 Visitas Domiciliárias	15
Quadro 3 Serviços no âmbito da prestação de cuidados	17
Quadro 4 Atividades socioculturais e lúdico-recreativas	19
Quadro 5 Programas de intervenção no âmbito da animação / educação	21
Quadro 6 Programas de intervenção no âmbito da saúde	24
Quadro 7 Distribuição de refeições em Cantina Social	30
Quadro 8 Distribuição dos alunos da Academia Sénior pelas disciplinas	32

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Sexo dos clientes de Centro de Dia	5
Gráfico 2 Idades dos clientes de Centro de Dia	6
Gráfico 3 Sexo dos clientes admitidos em Centro de Dia	6
Gráfico 4 Idades dos clientes admitidos em Centro de Dia	7
Gráfico 5 Motivos das desistências de Centro de Dia	7
Gráfico 6 Sexo dos clientes que desistiram de Centro de Dia	8
Gráfico 7 Idades dos clientes que desistiram de Centro de Dia	8
Gráfico 8 Sexo dos clientes de SAD	9
Gráfico 9 Idades dos clientes de SAD	9
Gráfico 10 Sexo dos clientes admitidos em SAD	10
Gráfico 11 Idades dos clientes admitidos em SAD	10
Gráfico 12 Sexo dos clientes que desistiram de SAD	11
Gráfico 13 Idades dos clientes que desistiram de SAD	11
Gráfico 14 Motivos das desistências de SAD	12
Gráfico 15 Sexo dos clientes de Centro de Convívio	12
Gráfico 16 Idades dos clientes de Centro de Convívio	13
Gráfico 17 Sexo dos clientes admitidos em Centro de Convívio	13
Gráfico 18 Idades dos clientes admitidos em Centro de Convívio	14
Gráfico 19 Sexo dos clientes que desistiram de Centro de Convívio	14
Gráfico 20 Planos Individuais	16
Gráfico 21 Reavaliações dos Planos Individuais	17
Gráfico 22 Consultas Médicas	23
Gráfico 23 Consultas de Enfermagem	24
Gráfico 24 Sexo dos clientes de Cantina Social	25
Gráfico 25 Idades dos clientes de Cantina Social	25
Gráfico 26 Situação profissional dos clientes de Cantina Social	26
Gráfico 27 Tipologia dos agregados familiares de Cantina Social	26
Gráfico 28 Admissões e saídas de Cantina Social	27
Gráfico 29 Sexo dos clientes admitidos em Cantina Social	27
Gráfico 30 Idades dos clientes admitidos em Cantina Social	28
Gráfico 31 Sexo dos clientes que desistiram de Cantina Social	28
Gráfico 32 Idades dos clientes que desistiram de Cantina Social	29
Gráfico 33 Motivos das desistências de Cantina Social	29
Gráfico 34 Distribuição de refeições em Cantina Social	30
Gráfico 35 Sexo dos alunos da Academia Sénior	31
Gráfico 36 Idades dos alunos da Academia Sénior	31
Gráfico 37 Avaliação da satisfação com os programas de intervenção	34
Gráfico 38 Avaliação da satisfação com as instalações e equipamentos	36
Gráfico 39 Avaliação da satisfação com os profissionais / colaboradores	37
Gráfico 40 Avaliação da satisfação com o atendimento e informação	38
Gráfico 41 Avaliação da satisfação com os serviços prestados	39

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO FINAL 2018

### 1. Introdução

O Relatório de Avaliação Final 2018 apresenta resumidamente as metodologias e as atividades desenvolvidas, bem como os resultados obtidos através da sua execução, aglutinando as informações relativas às respostas sociais existentes no Centro Social da Paróquia da Areosa: Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Convívio, Cantina Social e Academia Sénior.

Ao longo do presente relatório, procede-se à explanação de informação referente a clientes abrangidos e admissões e saídas dos clientes das diferentes respostas sociais e à caracterização dos mesmos.

Expõem-se os resultados referentes à intervenção na área da ação social, nomeadamente no que concerne os atendimentos, as visitas domiciliárias, a elaboração dos Planos Individuais e as respetivas reavaliações.

Na área da prestação de cuidados mostram-se os resultados obtidos ao longo do ano, abordando os serviços de Fornecimento e Apoio na Alimentação à semana e ao fim de semana, Higiene e Conforto Pessoal, Cuidados de Imagem, Tratamento de Roupa, Transporte, Administração da Medicação, Higiene Habitacional e Acompanhamento ao Exterior.

Referem-se ainda as atividades socioculturais e lúdico-recreativas realizadas no âmbito da intervenção na área da animação e educação, bem como aquelas na área da saúde, designadamente as consultas médicas e as consultas de enfermagem.

Adicionalmente mostra-se a intervenção levada a efeito a nível da formação interna e externa, através dos vários cursos de formação desenvolvidos quer para a comunidade, quer para os profissionais da instituição.

Finalmente, são revelados os resultados da avaliação da satisfação realizada junto dos clientes e respetivos familiares ou responsáveis.

## 2. Abrangidos, Admissões e Desistências

Apresenta-se a caracterização dos clientes abrangidos ao longo do ano de 2018 nas diferentes respostas sociais, assim como dos clientes admitidos e daqueles que desistiram dessas respostas.

### 2.1. Centro de Dia

Durante o ano de 2018 foram abrangidos pela resposta social de Centro de Dia um total de **cento e quarenta e seis** clientes. Oitenta e oito clientes desta resposta foram mulheres e cinquenta e oito pertenciam ao sexo masculino.

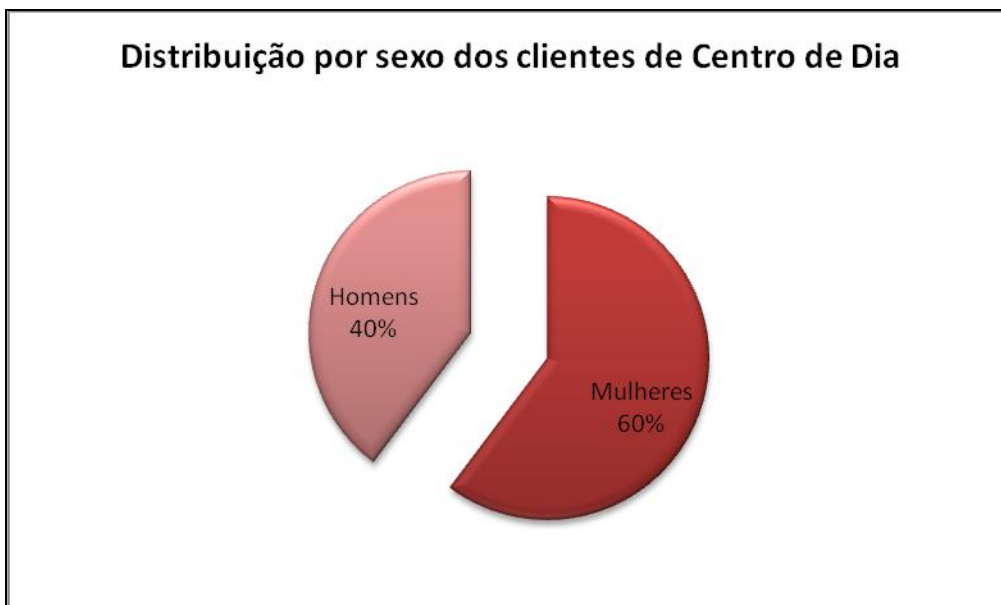


Gráfico 1 Sexo dos clientes de Centro de Dia

A maioria destes clientes apresentaram idades compreendidas entre os 75 e os 94 anos de idade.

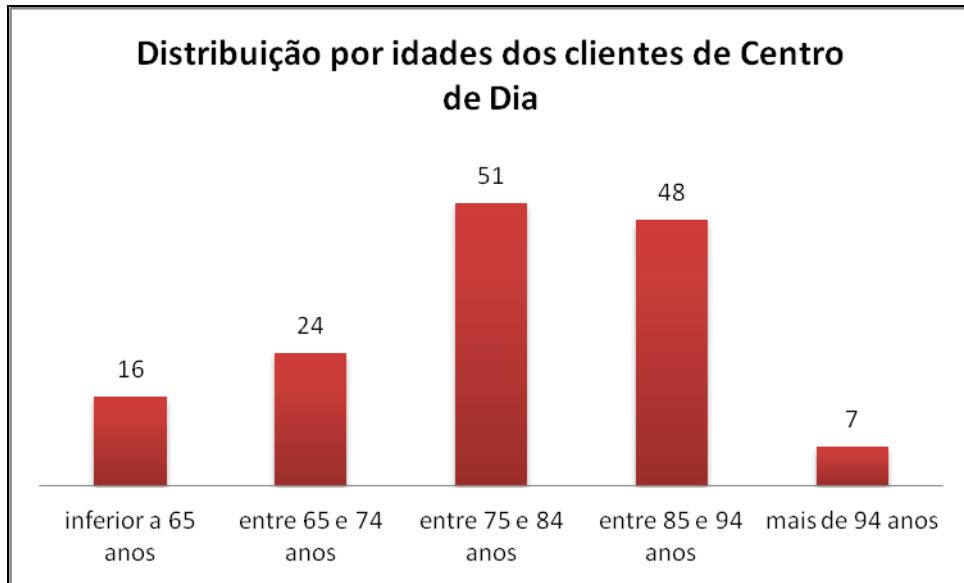


Gráfico 2 Idades dos clientes de Centro de Dia

Registaram-se **cinquenta e duas** novas admissões ao longo do ano referentes a trinta e cinco clientes do sexo feminino e dezassete do sexo masculino, pertencentes maioritariamente à faixa etária entre os oitenta e cinco e noventa e quatro anos de idade.

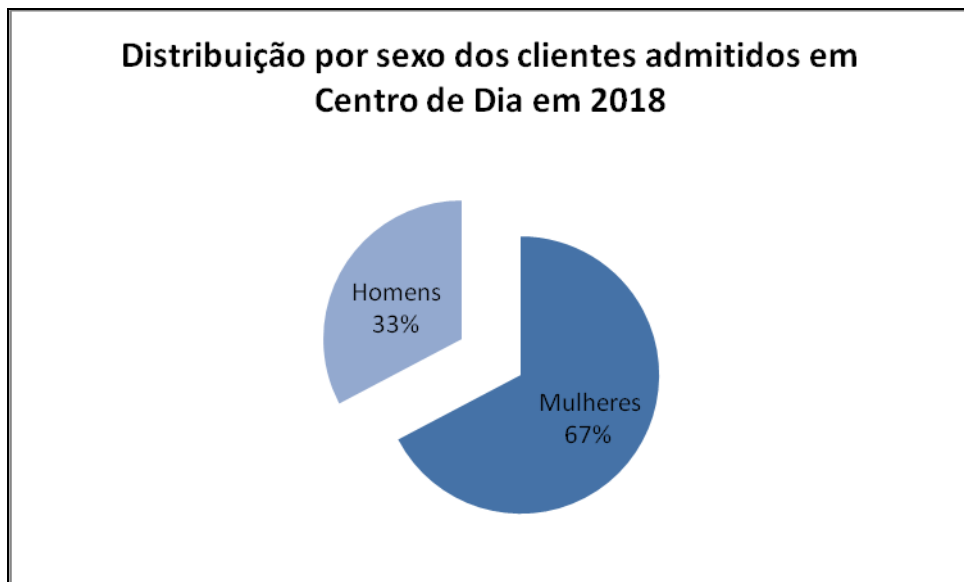


Gráfico 3 Sexo dos clientes admitidos em Centro de Dia

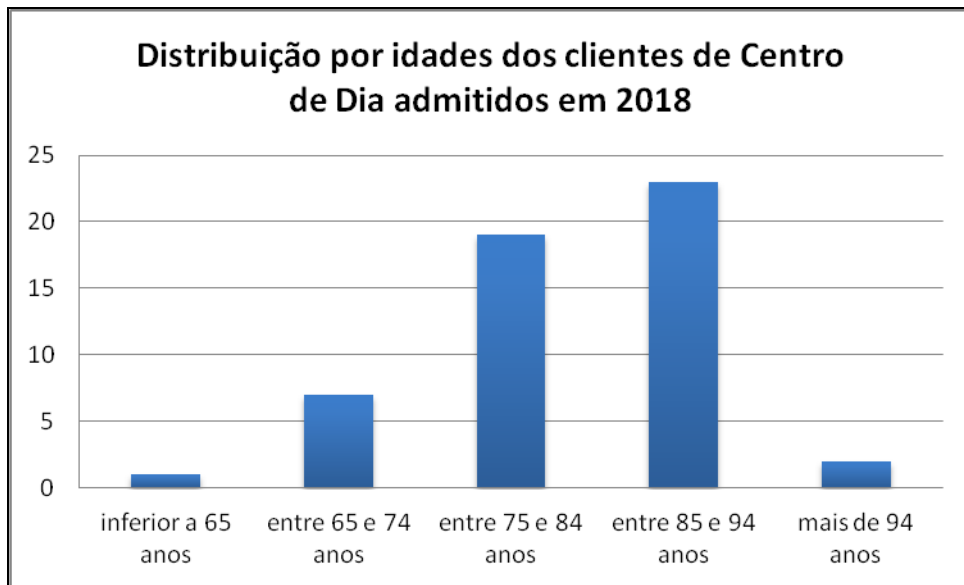


Gráfico 4 Idades dos clientes admitidos em Centro de Dia

Por outro lado, foram cinquenta os clientes que desistiram da frequência desta resposta social. Em vinte e três dos casos, a desistência ficou a dever-se a uma decisão motivada por motivos pessoais, onze clientes passaram a integrar-se na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário e sete faleceram.

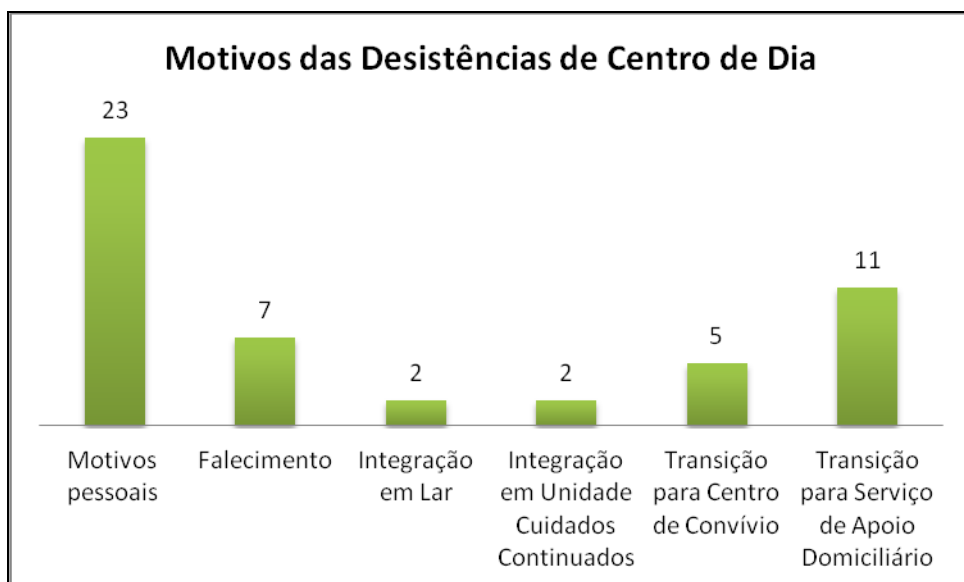


Gráfico 5 Motivos das desistências de Centro de Dia

A maioria dos clientes que cessaram os serviços em 2018 foram mulheres entre os oitenta e cinco e os noventa e quatro anos.

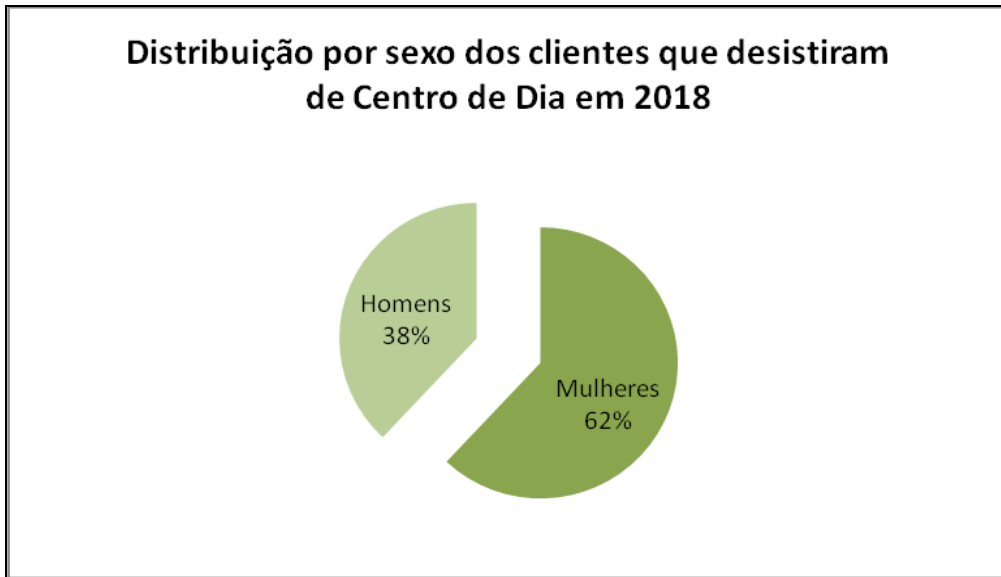


Gráfico 6 Sexo dos clientes que desistiram de Centro de Dia

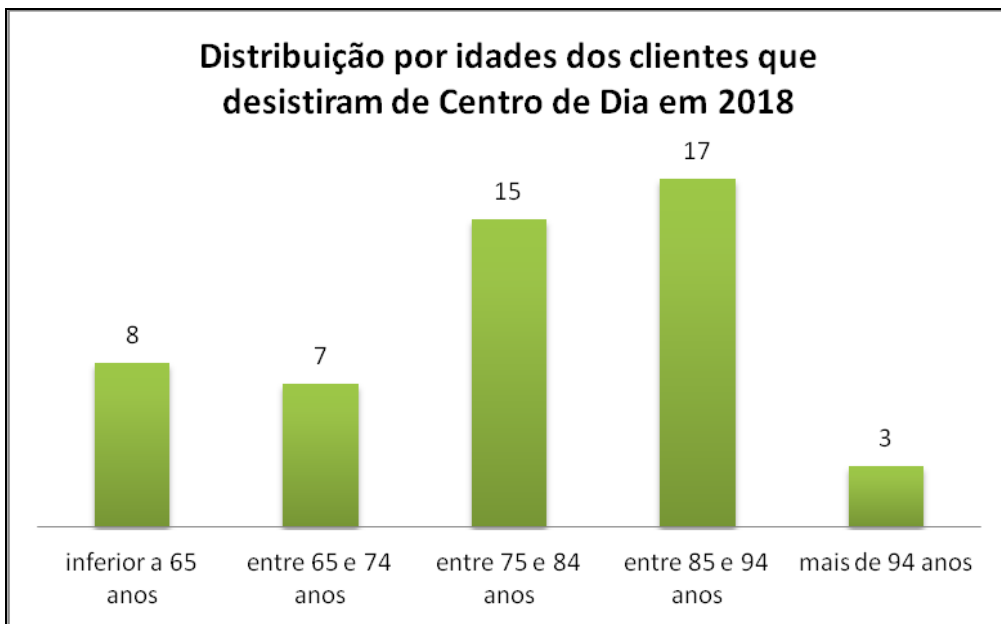


Gráfico 7 Idades dos clientes que desistiram de Centro de Dia

## 2.2. Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário deu resposta a **cento e sete** clientes ao longo do ano de 2018, sessenta e oito dos quais mulheres e trinta e nove homens, maioritariamente com idades entre os oitenta e cinco e os noventa e quatro anos.





Gráfico 8 Sexo dos clientes de SAD

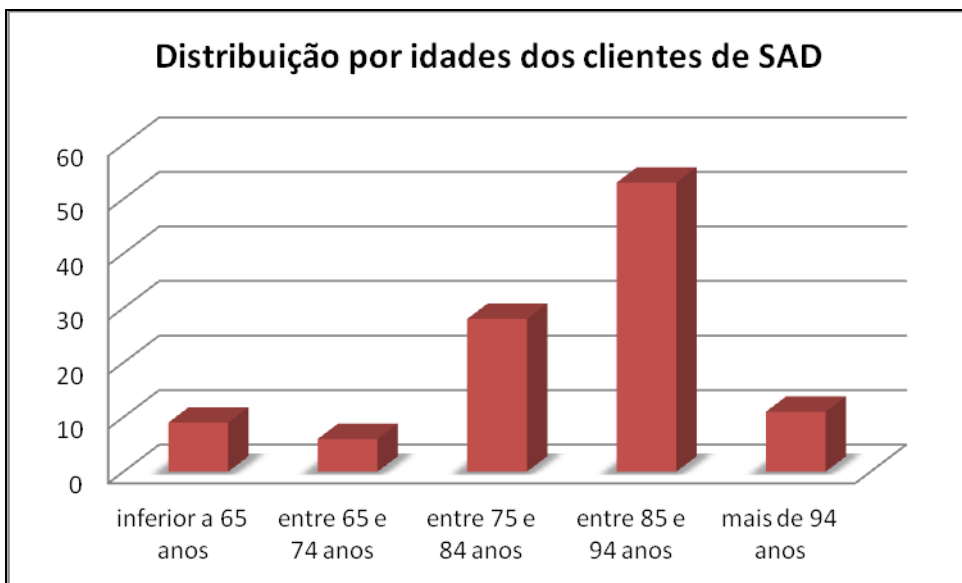


Gráfico 9 Idades dos clientes de SAD

Ao longo do ano foram admitidos quarenta e sete clientes na resposta de Serviço de Apoio Domiciliário, trinta dos quais mulheres e dezassete homens, na sua maioria entre os oitenta e cinco e os noventa e quatro anos de idade.

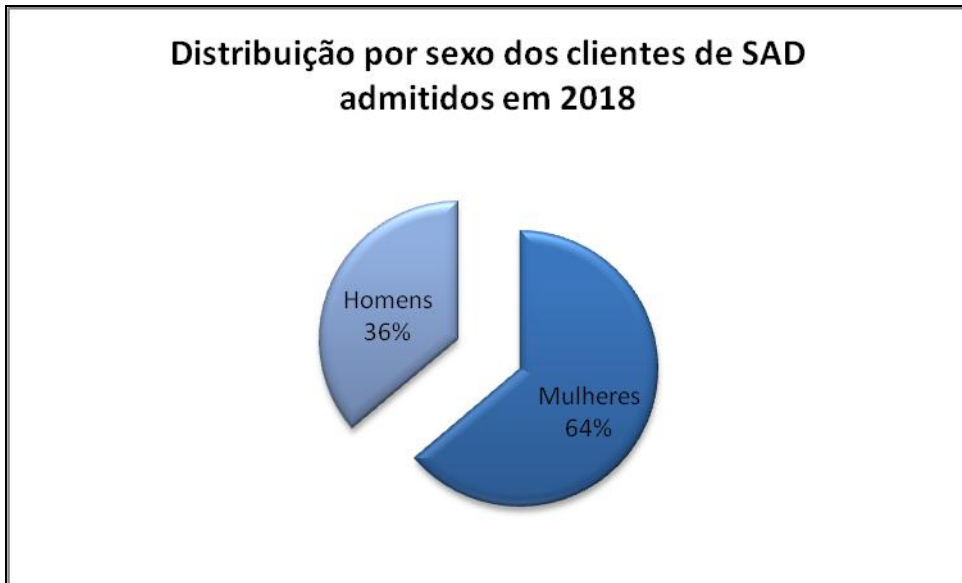


Gráfico 10 Sexo dos clientes admitidos em SAD

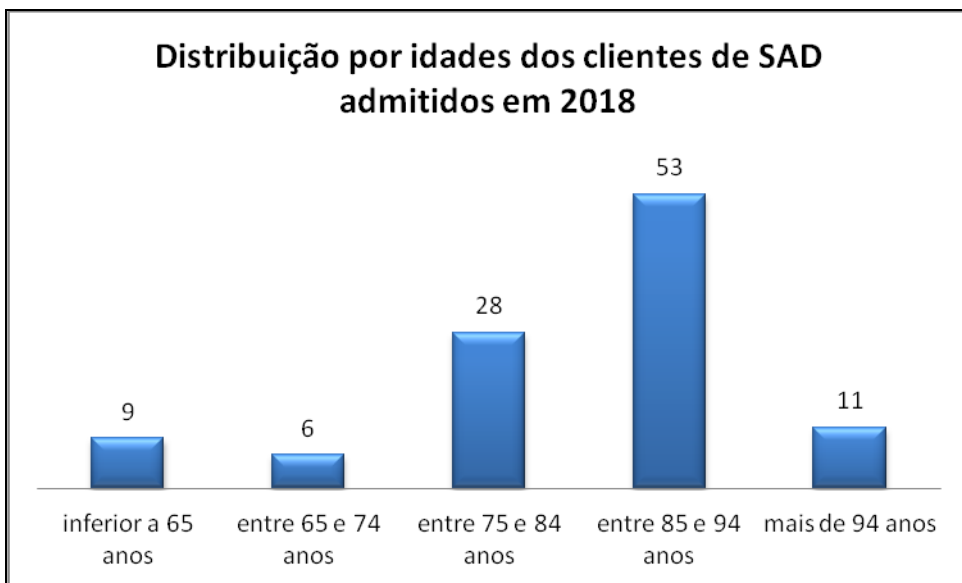


Gráfico 11 Idades dos clientes admitidos em SAD

Vinte e cinco mulheres e dezassete homens deixaram de usufruir deste serviço, tendo catorze tomado esta decisão por motivos pessoais, doze faleceram e oito devido a transitarem para a resposta de Centro de Dia.



Gráfico 12 Sexo dos clientes que desistiram de SAD

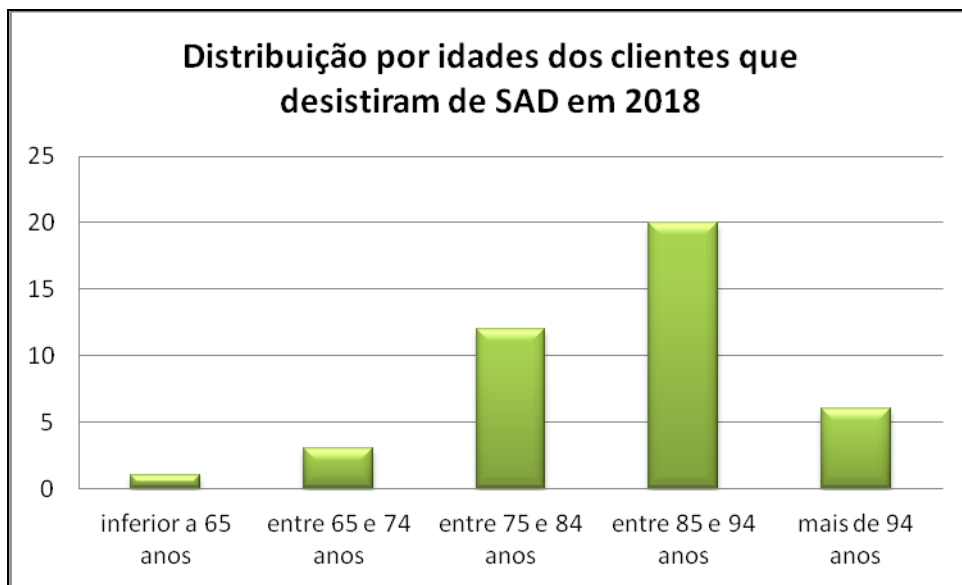


Gráfico 13 Idades dos clientes que desistiram de SAD

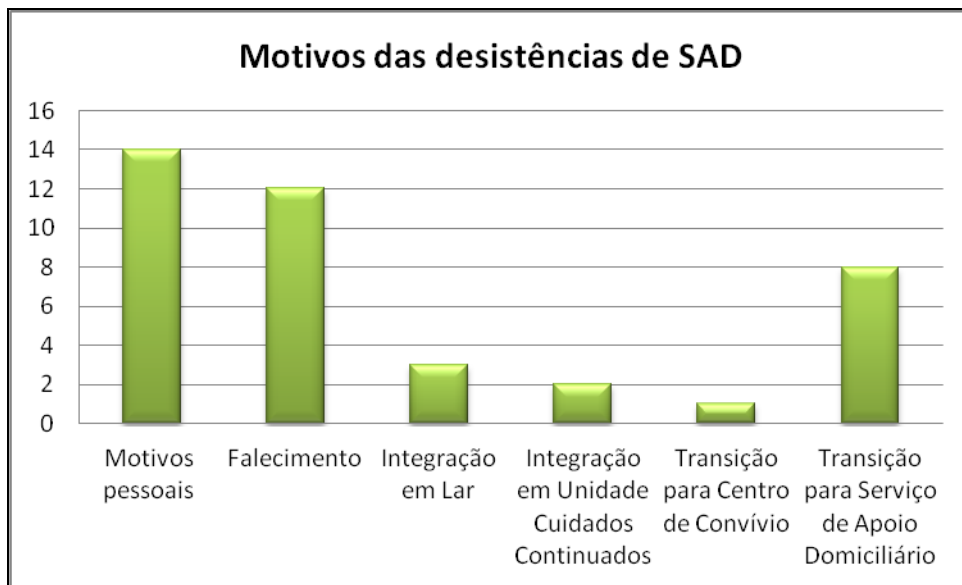


Gráfico 14 Motivos das desistências de SAD

### 2.3. Centro de Convívio

No que ao Centro de Convívio concerne, foi abrangido um total de **oitenta e seis** clientes nesta resposta social.

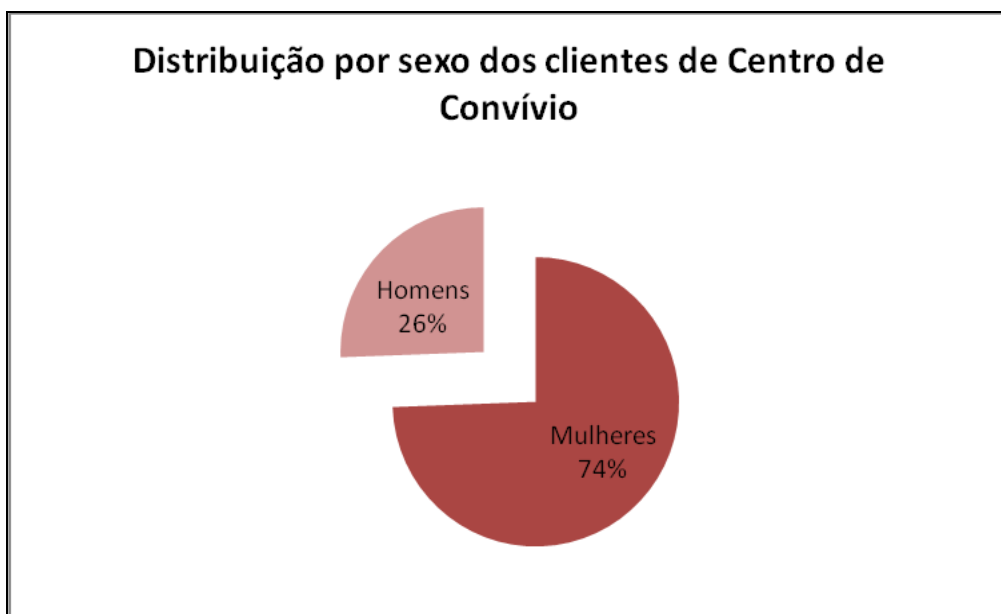


Gráfico 15 Sexo dos clientes de Centro de Convívio

Destes, sessenta e quatro pertenciam ao sexo feminino e vinte e dois ao sexo masculino.

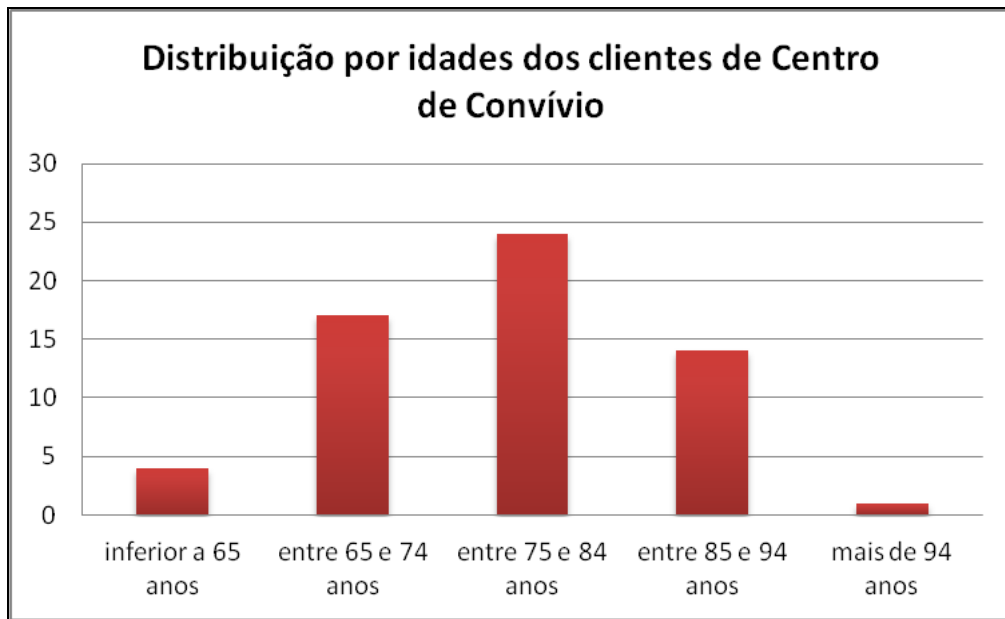


Gráfico 16 Idades dos clientes de Centro de Convívio

A maioria dos clientes pertencia à faixa etária entre os setenta e cinco e os oitenta e quatro anos de idade.

Ao longo do ano foram realizadas dezanove admissões. Quinze mulheres e quatro homens passaram a integrar esta resposta social.

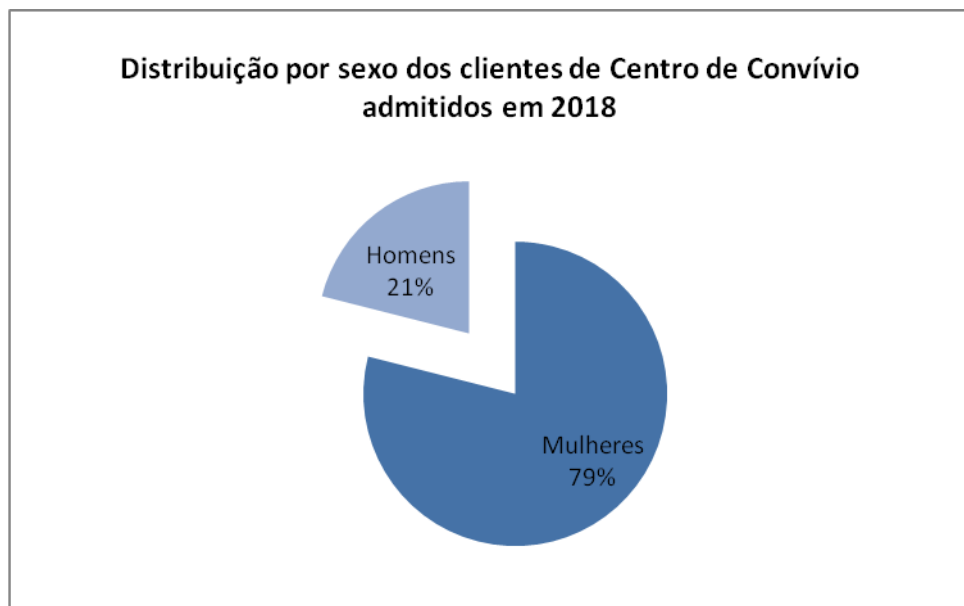


Gráfico 17 Sexo dos clientes admitidos em Centro de Convívio

Os clientes admitidos apresentaram idades bastante díspares, entre os 65 e os 94 anos.

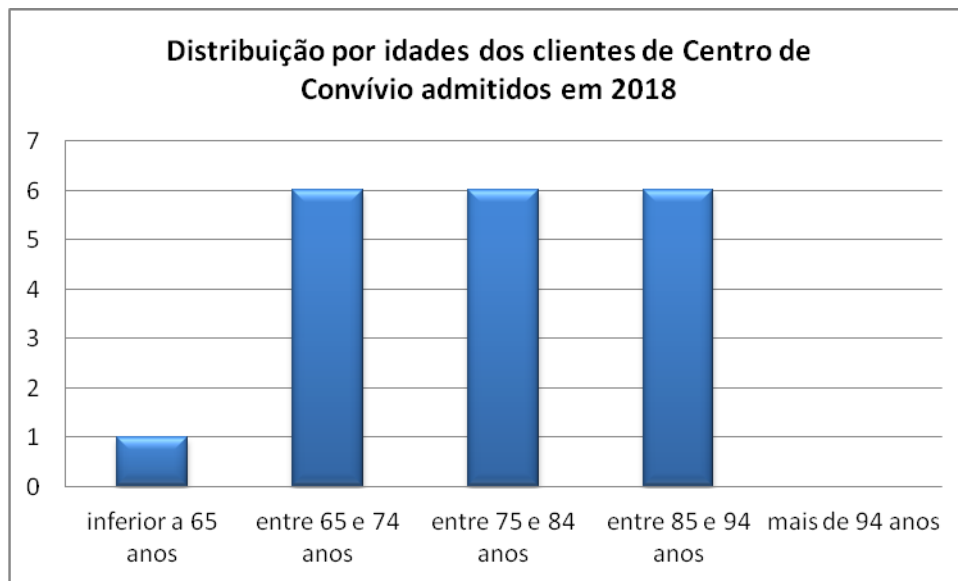


Gráfico 18 Idades dos clientes admitidos em Centro de Convívio

Foram dezanove os clientes que desistiram de Centro de Convívio, treze mulheres e seis homens.



Gráfico 19 Sexo dos clientes que desistiram de Centro de Convívio

A maior parte dos clientes que desistiram da resposta social inseriam-se no grupo etário entre os setenta e cinco e os oitenta e quatro anos de idade.

### 3. Ação Social

O objetivo central da intervenção na área da **ação social** foi prestar o apoio psicossocial necessário a cada um que procurou a assistência da instituição, o que foi realizado através de atendimento social presencial, telefónico e por correio eletrónico a clientes, famílias, cuidadores e à comunidade em geral, de visitas domiciliárias e de articulação institucional.

### 3.1. Atendimentos

Serviço	Número
Atendimentos Presenciais	2762
Atendimentos Telefónicos	2878
Atendimentos Mail	932
Atendimentos Iniciais	485
Atendimentos Gestão Processos	4692
Atendimentos Comunidade	1240
<b>Total</b>	<b>6568</b>

Quadro 1 Atendimentos Sociais

O quadro acima mostra que durante 2018 foram realizados seis mil quinhentos e sessenta e oito **atendimentos sociais** pela equipa técnica: dois mil setecentos e sessenta e dois atendimentos presenciais, dois mil oitocentos e setenta e oito atendimentos telefónicos e novecentos e trinta e dois atendimentos através de correio eletrónico.

Quatro mil seiscentos e noventa e dois destes atendimentos foram realizados no âmbito da gestão dos processos individuais das diferentes respostas sociais, quatrocentos e oitenta e cinco no âmbito dos processos de admissão e mil duzentos e quarenta foram atendimentos à comunidade.

### 3.2. Visitas Domiciliárias

Serviço	Número
Visitas Domiciliárias SAD	297
Visitas Domiciliárias Centro Dia	79
Visitas Domiciliárias Centro Convívio	7
Visitas Domiciliárias Outros	15

<b>Total</b>	<b>400</b>
--------------	------------

Quadro 2 Visitas Domiciliárias

Ao longo do ano efetuaram-se quatrocentas **visitas domiciliárias**, na grande maioria a clientes de Serviço de Apoio Domiciliário.

### 3.3. Planos Individuais

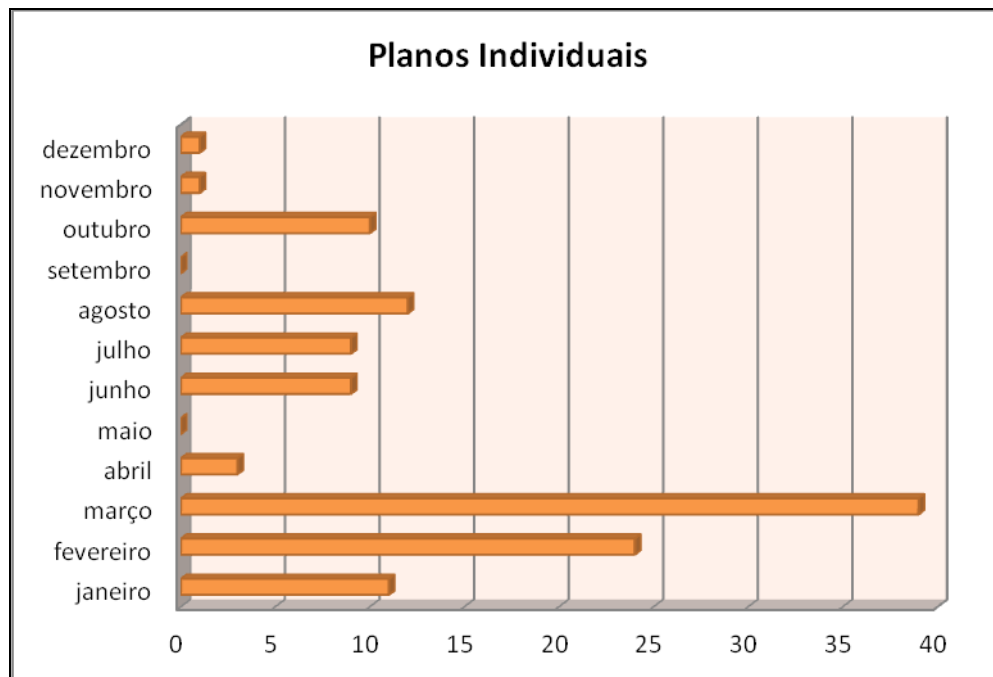


Gráfico 20 Planos Individuais

Durante o ano de 2018, a equipa técnica da instituição elaborou um total de cento e dezanove **Planos Individuais** constantes nos respetivos processos individuais dos clientes.

### 3.4. Reavaliações de Planos Individuais

Em Maio de 2018, a equipa técnica iniciou a realização de reavaliações de planos individuais. No total, apresentou cento e dezoito reavaliações, conforme distribuição presente no gráfico abaixo.



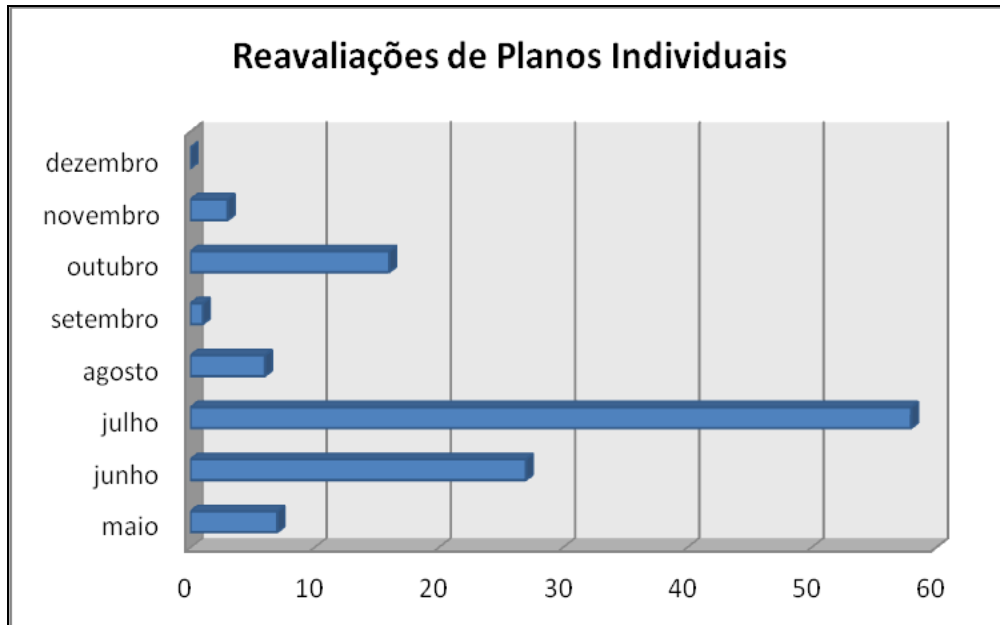


Gráfico 21 Reavaliações dos Planos Individuais

#### 4. Prestação de Cuidados

No âmbito das respostas sociais de Centro de Dia e de Serviço de Apoio Domiciliário foram prestados diversos cuidados através dos serviços de Fornecimento e Apoio na Alimentação à semana e ao fim-de-semana, Higiene e Conforto Pessoal, Cuidados de Imagem, Tratamento de Roupa, Transporte, Administração de Medicação, Higiene Habitacional e Acompanhamento ao Exterior, entre outros.

O quadro seguinte mostra os clientes que usufruíram destes serviços ao longo do ano de 2018.

Serviço	Clientes Abrangidos	
	Centro de Dia	SAD
Fornecimento da alimentação à semana	146	96
Fornecimento da alimentação ao fim-de-semana	39	29
Higiene e Conforto Pessoal	42	75
Cuidados de Imagem	8	6
Tratamento de Roupa	35	19
Transporte	73	0

Administração de Medicação	47	11
Higiene Habitacional	0	47
Acompanhamento ao Exterior	4	0

Quadro 3 Serviços no âmbito da prestação de cuidados

O fornecimento de alimentação foi o serviço mais frequentemente contratualizado, com todos os clientes de Centro de Dia e noventa e seis clientes de Serviço de Apoio Domiciliário a usufruírem dele.

O serviço de Higiene e Conforto Pessoal foi prestado a setenta e cinco clientes de Serviço de Apoio Domiciliário e quarenta e dois clientes de Centro de Dia.

Recorreram ao serviço de Transporte setenta e três clientes de Centro de Dia e ao serviço de Higiene Habitacional quarenta e sete clientes de Serviço de Apoio Domiciliário.

Um total de cinquenta e quatro pessoas beneficiou do serviço de Tratamento de Roupa.

## 5. Animação / Educação

### 5.1. Atividades socioculturais e lúdico-recreativas

O quadro seguinte mostra as diversas atividades socioculturais e lúdico-recreativas desenvolvidas ao longo do ano e os respetivos participantes por resposta social.

Atividade	CD	CC	SAD	Outros	TOTAL
Reuniões Mensais	92	32	5	14	143
Celebrações Eucarísticas	110	45	6	35	357
Festas de Aniversários	91	25	4	13	133
Vamos cantar as Janeiras	9	0	7	50	66
Festa de Dia de Reis	75	0	0	0	75
Apresentação do Plano Anual	53	0	0	0	53
Torneio de Sueca	20	0	0	10	30
Festa de Carnaval	65	36	4	20	125
Dia dos Namorados	75	8	0	0	83
Ação de sensibilização “Administração de medicação”	60	12	0	0	72
Dia Internacional da Mulher	50	17	0	0	67
Baile da Primavera	70	35	2	33	140
Comemoração do Dia do Pai	65	23	0	7	95
Passagem de Modelos Primavera/Verão	60	27	0	20	107
Conta-me como foi... Eu conto-te uma história...	64	6	0	50	120
Festa da Páscoa	71	21	4	7	103
Dia Mundial da Saúde	52	7	2	0	61
Torneio de Bingo	24	2	0	0	26

Tertúlia “A Família e o Idoso”	58	0	2	0	60
Passeio a Santiago de Compostela	10	11	0	18	39
Festa Mês de Maria / Dia da Mãe	55	20	2	3	80
Dia Mundial da Higiene das Mãos	50	0	0	0	50
Dia do Vizinho / Dia Internacional da Família	80	40	20	60	200
Comemoração do 36º aniversário do C.S.P.A.	50	33	5	9	97
Passeio a Fátima	20	13	0	12	45
Dia Mundial do Ambiente / Jogos Tradicionais	53	8	2	15	78
Dia Mundial da Consciencialização da Violência contra a pessoa idosa	70	5	2	13	90
Preparação da Festa de S. João	81	7	0	0	88
Visita ao Estádio e Museu do Dragão – “O Porto é Lindo”	19	12	0	7	38
Festa de S. João	54	11	5	20	87
Torneio da Sueca	16	3	0	0	19
Tarde de Fados	53	10	2	5	70
Tarde de Teatro	68	4	17	0	89
“Dia Metropolitano dos Avós”	20	0	0	26	46
Dia dos Avós	55	7	0	0	62
“Meu querido mês de Agosto”	24	0	0	0	24
Festa do Dia das Colheitas	62	15	0	0	77
Palcos para a Inclusão: Teatro	59	7	1	0	67
Passeio ao Bom Jesus	24	12	1	6	43
Dia Mundial da Doença de Alzheimer	52	21	2	6	81
Dia Internacional do Idoso	50	15	3	60	128
Ação de Sensibilização sobre a 1ª República	55	6	0	0	61
Dia Mundial da Saúde Mental / Dia da Visão	66	15	6	4	91
Dia da Alimentação	65	16	0	0	81
C.S.P.A. Fashion Outono/ Verão	66	7	0	0	73
Dia de S. Martinho	69	19	0	7	95
Dia Mundial de Diabetes	55	9	0	15	79
Torneio de Dominó	15	4	0	0	19
Dia de Dar uma Volta	34	10	0	3	47
Tertúlia: Preparação para advento	60	10	4	3	75
Tarde de Cinema: Nascimento de Jesus	65	5	0	0	70
Sou Voluntário!	0	6	0	4	10
Venda de Natal	53	23	0	6	82
Preparação para o Natal	74	15	0	0	89
Festa de Natal	87	36	2	63	186
Sessão de Revista à Portuguesa	18	18	0	0	36
Festa de Fim de Ano	40	5	0	0	45

Quadro 4 Atividades socioculturais e lúdico-recreativas

Verifica-se, através da sua apreciação, que ao longo do ano realizaram-se cinquenta e oito atividades socioculturais e lúdico-pedagógicas, sendo que as reuniões mensais, as celebrações eucarísticas e as festas de aniversários tiveram uma periodicidade mensal. A atividade Reunião Mensal tem como objetivo realizar uma avaliação periódica da intervenção realizada pela instituição. Apesar da intervenção frequente de alguns

clientes que propõem e fazem sugestões de melhoria, parece positivo trabalhar-se no sentido da obtenção de uma envolvimento e participação mais abrangente.

As Festas de Aniversário constituem-se como um importante momento de partilha entre os clientes, pretendendo-se sempre contar adicionalmente com a presença de familiares.

As Celebrações Eucarísticas são uma atividade com grande adesão por parte dos clientes, quer de Centro de Dia, quer de Centro de Convívio e constituem-se um fator diferenciador e identificativo da instituição.

Os Passeios são verdadeiramente uma atividade de grande valia para os clientes. Durante este ano, realizaram-se passeios a Santiago de Compostela, Fátima e Braga – Bom Jesus.

Neste ano de 2018, importa salientar a comemoração do 1º Encontro do Dia do Vizinho / Festa da Família, que contou com a participação de duzentas pessoas (vinte clientes de Serviço de Apoio Domiciliário, quarenta clientes de Centro de Convívio, oitenta clientes de Centro de Dia e sessenta outros agentes como familiares, vizinhos, amigos e parceiros). Foi possível assistir à apresentação de performances artísticas de cinco artistas / grupos diferentes, incluindo de grupos de cantares e dança de instituições parceiras, bem como desfrutar de expositores permanentes de artesanato e produtos regionais.

Todas as atividades contaram com uma significativa adesão, tendo ficado evidente uma extrema satisfação e conseqüente felicidade relacionada com a participação nesta ação.

A comemoração do Dia Mundial da Saúde Mental merece igualmente registo particular. Conclui-se que este evento alcançou sobejamente os objetivos a que se propôs, tendo conseguido a participação de todos os clientes (incluindo daqueles que normalmente apresentam resistência à participação) na sessão de estimulação cognitiva “Jogos Sem Fronteiras da Saúde Mental”.

## 5.2. Programas de Intervenção

Fizeram parte do plano anual treze programas de intervenção na área da animação / educação, através dos quais se realizaram trezentas e setenta e três sessões de intervenção.

Programa de Intervenção	Nº de sessões realizadas	Nº de participantes		
		CD	SAD	CC
Cantinho da Leitura	16	25	0	0
A Nossa Horta	17	0	0	7

Agulha e Linha	24	8	0	10
Saberes e Sabores Doces	18	32	0	0
Dança Sénior	12	12	0	10
Constru´Ser+	23	13	0	2
Oficina de Manualidades	39	80	0	0
Clube de Teatro	31	25	0	10
CavaquiSom	46	31	0	19
Grupo de Cantares	41	18	0	7
À Procura de Tesouros	8	73	0	34
Espaço Palavra e Vida	11	13	0	1

Quadro 5 Programas de Intervenção no âmbito da animação / educação

Apesar da significativa adesão por parte dos clientes ao programa de intervenção *Saberes e Sabores Doces*, as importantes dificuldades relacionadas com as condições de higiene revelam que este programa deverá ser futuramente conceptualizado de forma que todas as necessidades estejam devidamente asseguradas.

O programa *À Procura de Tesouros*, que visou fundamentalmente estreitar relações de amizade entre os clientes e fomentar a participação ativa destes, bem como a colaboração entre eles, foi desenvolvido através do recurso à estratégia de dinâmica de grupo no jardim e alpendre da instituição.

Revelou-se uma importante estratégia de apoio à integração dos clientes recém-chegados à instituição que facilmente participaram no grupo, sendo pertinente realçar o carácter espontâneo da participação.

As dificuldades relacionadas com o facto de ser um programa necessariamente realizado ao ar livre, como as condições meteorológicas adversas, as dificuldades de locomoção de parte significativa dos clientes, entre outras, revestem *A Nossa Horta* de características especiais. Apesar disso, os clientes abrangidos continuam muito interessados e participativos nos trabalhos hortícolas.

Um programa caracterizado por grande estabilidade, que sofreu apenas uma interrupção no período das festas natalícias, foi o *Agulha e Linha*. Os participantes conceberam e executaram peças de costura, crochet, malha, bordados, arranjos, reciclagem de roupas usadas e outros tecidos e decorações.

Os participantes do grupo ***CavaquiSom*** mostraram-se sempre interessados e permaneceram ativos com entusiasmo e vontade em aprender mais, tendo tido a oportunidade de explorar vozes e instrumentos, dando especial relevância ao cavaquinho.

O ***Clube de Teatro*** teve como objetivos sensibilizar para diferentes formas de expressão e comunicação, desenvolver a capacidade de concentração, promover convívio e coesão de grupo e desenvolver o auto conhecimento. Ao longo do ano verificou-se um crescimento gradual e, no final, o grupo encontrava-se significativamente mais ativo e empenhado com várias apresentações.

Através da ***Dança Sénior***, os clientes viveram momentos de distração que promoveram a estimulação da totalidade do corpo, a coordenação e a exploração de diferentes formas de expressão corporal.

Globalmente, a ***Oficina de Manualidades*** foi uma atividade com grande participação ativa dos clientes, com uma boa evolução de competências. Conseguiu-se estimular a expressão corporal e as funções psicomotoras, potenciar o espírito de entreatajuda, promover as relações pessoais, fomentar o desenvolvimento emocional e cognitivo e desenvolver a criatividade.

O programa ***Grupo de Cantares*** teve sempre grande adesão por parte dos clientes. Verificou-se, ao longo do ano, um crescimento gradual do número de participantes, que se demonstraram sempre muito satisfeitos e animados com a atividade.

No ano de 2018, a atividade ***Constru'ser+*** decorreu dentro das expectativas previstas. Os clientes mostraram-se satisfeitos com a possibilidade de poder ter contacto com os meios tecnológicos (computadores e Internet) e, em simultâneo, desmitificaram o preconceito em relação aos mesmos.

No grupo ***Espaço Palavra e Vida*** os termos partilha e amizade passaram a fazer parte da vida de todos os participantes, quer pelo testemunho, quer pela entreatajuda, quer pela oração. Denotou-se a necessidade de aumentar a periodicidade das sessões.

No *Cantinho da Leitura* recorreu-se a antigos contos, provérbios e outra sabedoria popular com o intuito de estimular as memórias de outros tempos vividos pelos idosos. Utilizou-se também o computador para que, através de imagens, se pudesse viajar pelas diversas regiões do país, comuns à ascendência de muitos dos seniores em comunhão com as suas histórias, tradições e costumes.

## 6. Saúde

Na área da **saúde** distinguem-se como metodologias de intervenção as consultas de medicina, as consultas de enfermagem, o apoio psicológico, os programas de estimulação cognitiva e a educação física com o objetivo central de promover o bem-estar e a saúde física e mental.

Ao longo do ano, registou-se um total de cento e dez *consultas médicas* que contribuíram para detetar precocemente problemas de saúde e controlar a evolução dos mesmos, bem como prevenir agudizações e idas às urgências hospitalares.

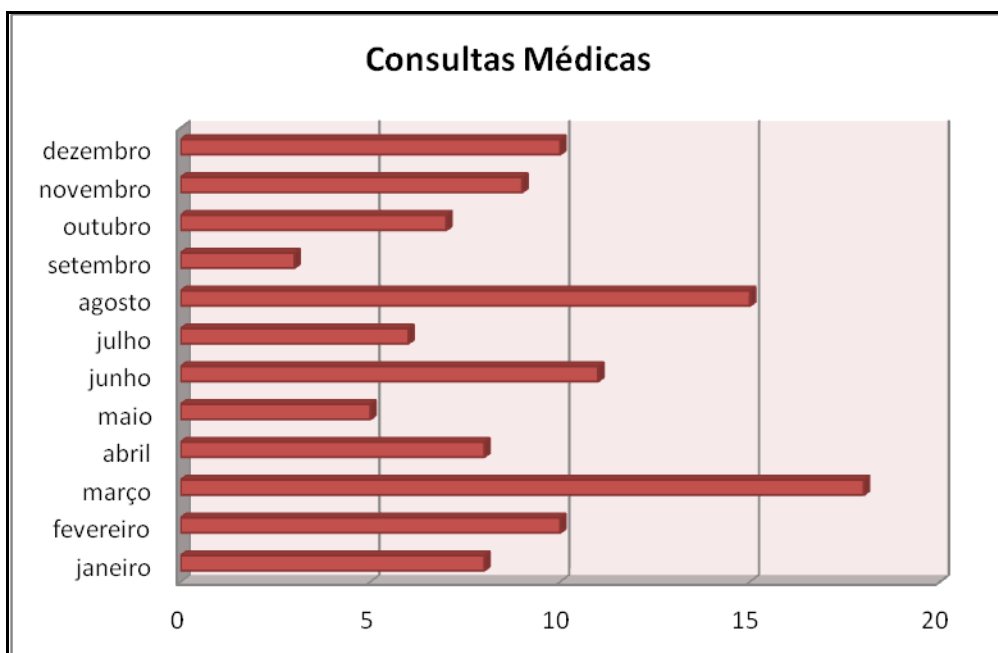


Gráfico 22 Consultas Médicas

Foram realizadas oitocentas e cinquenta e três *consultas de enfermagem* que, através da prestação de cuidados de saúde, permitiram prevenir estados de doença, prevenir e tratar feridas e promover a recuperação do estado de saúde dos clientes.

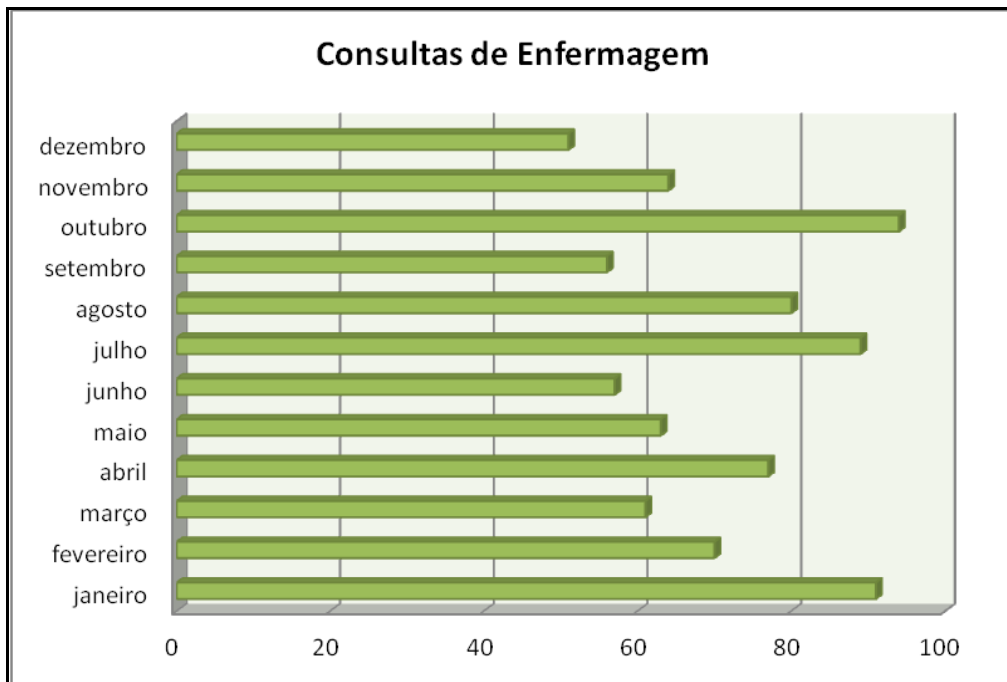


Gráfico 23 Consultas de Enfermagem

O quadro abaixo mostra a intervenção desenvolvida através dos programas de intervenção Educação Física Sénior, Oficina da Memória e EstimularMente.

Programa de Intervenção	Nº de sessões realizadas	Nº de participantes		
		CD	SAD	CC
Educação Física Sénior	87	25	0	0
Oficina da Memória	42	12	0	0
EstimularMente	37	17	0	1

Quadro 6 Programas de Intervenção no âmbito da saúde

Através dos programas *Oficina da Memória e EstimularMente* atingiram-se os objetivos de promover a estimulação cognitiva e o treino de memória, retardando os efeitos da perda destas capacidades e, espera-se, retardando o surgimento de doenças degenerativas.



A *Educação Física Sénior* contribuiu para o aumento da tonificação das articulações e músculos, do equilíbrio, da agilidade, da coordenação e da capacidade de executar força, diminuindo o risco de lesões.

A introdução de música durante as aulas para auxiliar nos ritmos mostrou-se uma importante mais-valia, pois fomentou um maior entusiasmo na participação dos clientes.

## 7. Cantina Social – Programa de Emergência Social

Ao longo do ano de 2018, foram beneficiários do Programa de Emergência Alimentar quinze agregados familiares, num total de dezoito clientes. Destes, onze eram homens e sete pertenciam ao sexo feminino.



Gráfico 24 Sexo dos clientes de Cantina Social

No que diz respeito às idades, verificou-se que a maioria dos clientes abrangidos na resposta de Cantina Social apresentaram idades compreendidas entre os quarenta e seis e os cinquenta e cinco anos de idade.

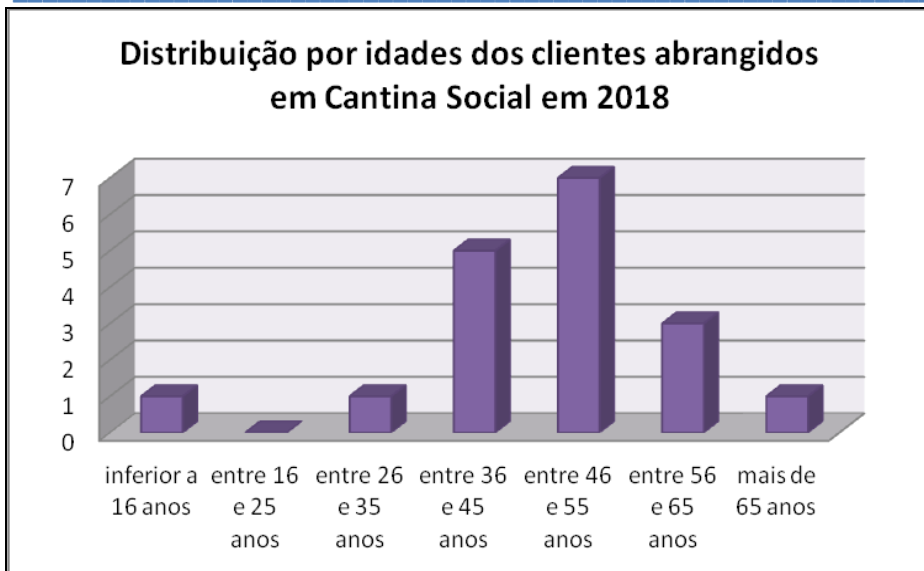


Gráfico 25 Idades dos clientes de Cantina Social

Catorze dos beneficiários do Programa de Emergência Alimentar encontravam-se em situação de desemprego, três eram estudantes e um estava em situação de trabalho.



Gráfico 26 Situação profissional dos clientes de Cantina Social

Dos quinze agregados familiares abrangidos no âmbito desta resposta social, cinco tratavam-se de agregados nucleares com filhos e dez unipessoais.

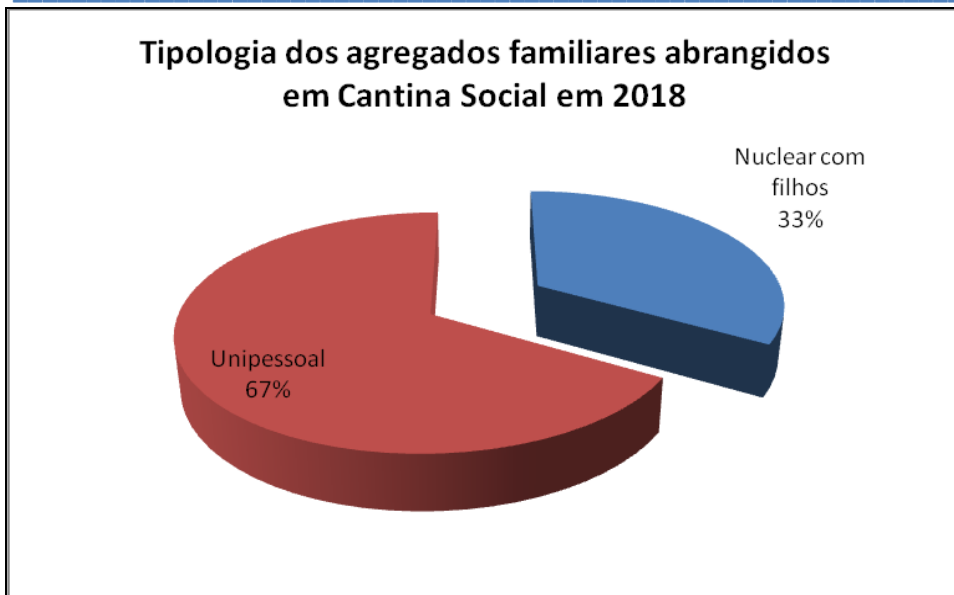


Gráfico 27 Tipologia dos agregados familiares de Cantina Social

Ao longo do ano foram efetuadas nove admissões e registadas onze saídas do programa de emergência alimentar.

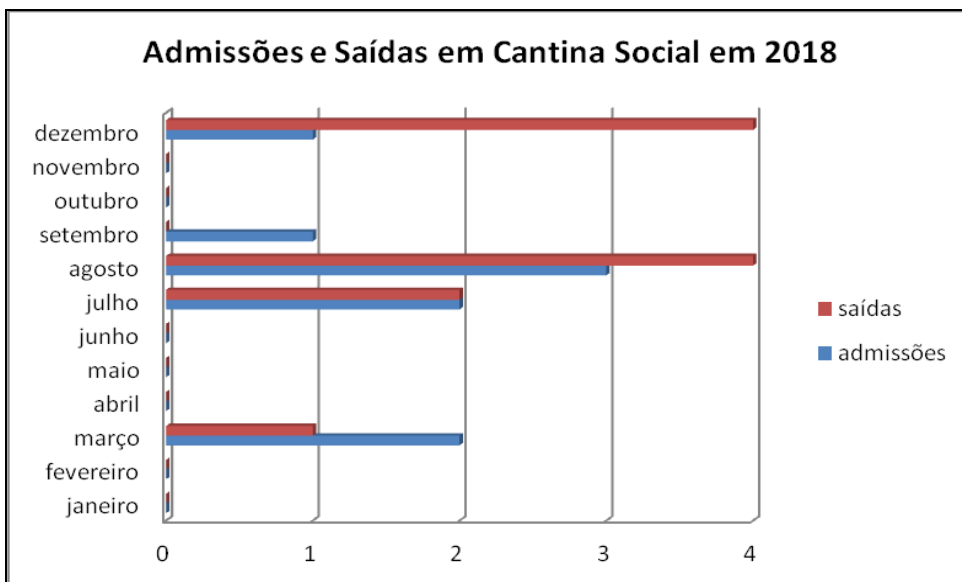


Gráfico 28 Admissões e saídas de Cantina Social

Foram admitidos quatro beneficiários pertencentes ao sexo feminino e cinco ao sexo masculino, em larga maioria entre os quarenta e seis e os cinquenta e cinco anos de idade.

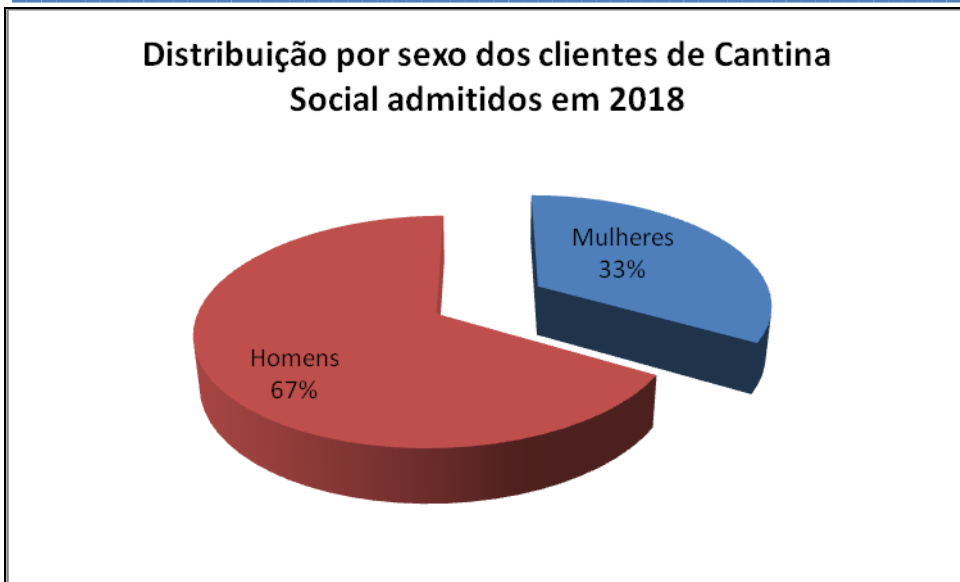


Gráfico 29 Sexo dos clientes admitidos em Cantina Social

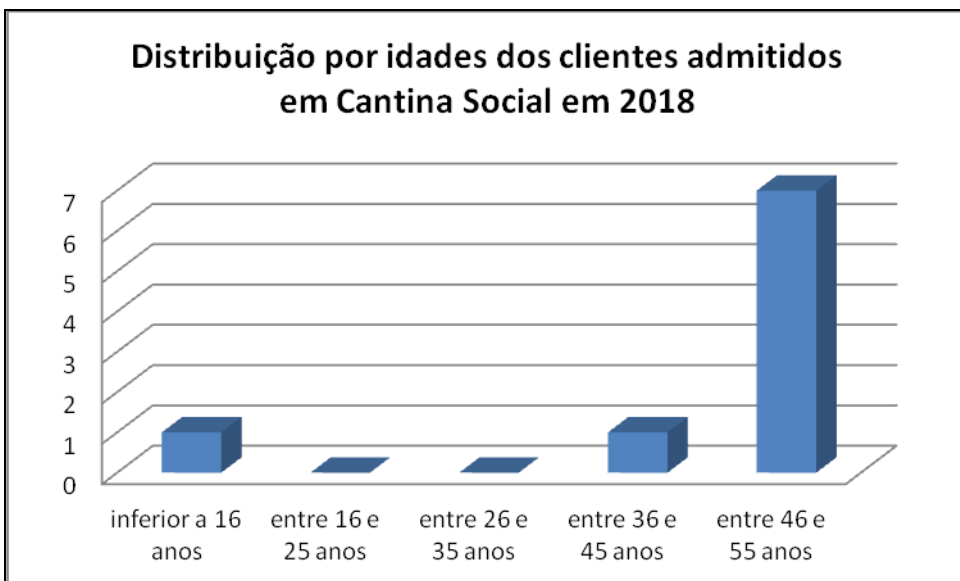


Gráfico 30 Idades dos clientes admitidos em Cantina Social

Por outro lado, registaram-se onze saídas. Sete homens e quatro mulheres deixaram de ser beneficiários desta medida, a grande maioria com idades entre os trinta e seis e os cinquenta e cinco anos de idade.



Gráfico 31 Sexo dos clientes que desistiram de Cantina Social

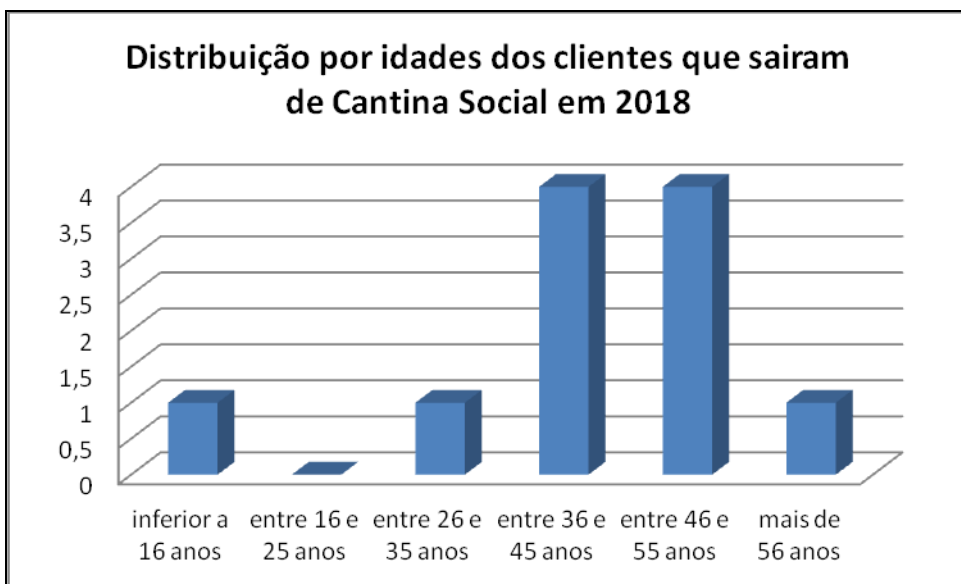


Gráfico 32 Idades dos clientes que desistiram de Cantina Social

Seis dos beneficiários que deixaram de usufruir das refeições fizeram-no devido a questões pessoais, três foram eliminados devido a excesso de faltas de acordo com o regulamento, dois melhoraram a sua situação socio-económica com a integração no mercado de trabalho e um foi integrado em Centro de Dia.

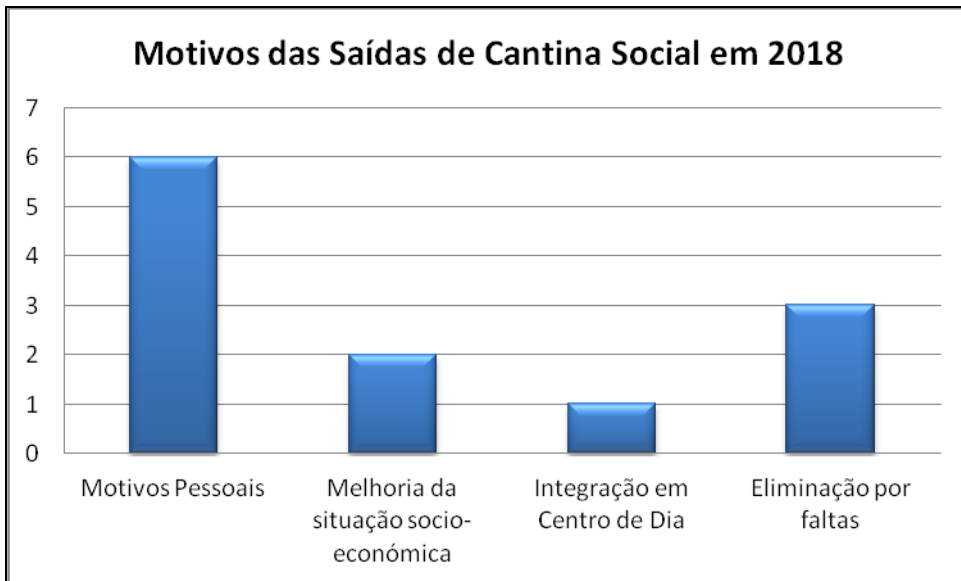


Gráfico 33 Motivos das desistências de Cantina Social

Em 2018 foi contratualizada a disponibilização de dez refeições mensais através do Protocolo de Emergência Social. No cumprimento deste, registou-se um total de três mil seiscentas e cinquenta refeições protocoladas e três mil trezentas e sessenta e sete refeições efetivamente entregues. Verificaram-se noventa e quatro faltas ao longo do ano.

Meses	N.º Dias	N.º refeições protocoladas	Refeições entregues	Ref. Extra	Faltas	N.º refeições sem atribuição
jan-18	31	310	288	0	12	10
fev-18	28	280	267	0	3	10
mar-18	31	310	290	10	0	10
abr-18	30	300	284	10	6	0
mai-18	31	310	310	0	0	0
jun-18	30	300	297	0	3	0
jul-18	31	310	284	15	10	1
ago-18	31	310	263	4	34	9
set-18	30	300	284	0	3	13
out-18	31	310	293	0	17	0
nov-18	30	300	298	0	2	0
dez-18	31	310	209	22	4	75
		3650	3367	61	94	128

Quadro 7 Distribuição de refeições em Cantina Social

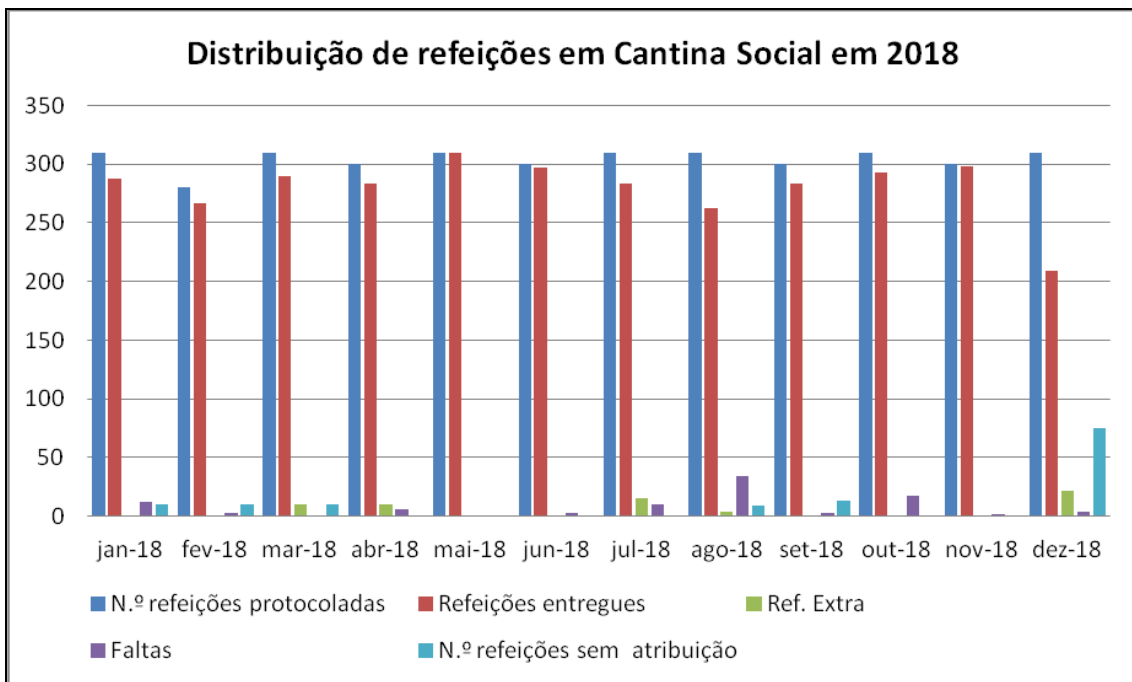


Gráfico 34 Distribuição de refeições em Cantina Social

## 8. Academia Sénior

Durante o ano de 2018, a Academia Sénior contou com a participação de trinta e quatro alunos. Verificaram-se trinta e nove inscrições das quais dezassete novas inscrições, tendo os restantes alunos transitado do ano anterior.

Cinco alunos deixaram de frequentar esta resposta social, um por motivo de falecimento, dois por motivo de doença e dois por motivos desconhecidos.

77% dos alunos pertencem ao sexo feminino.

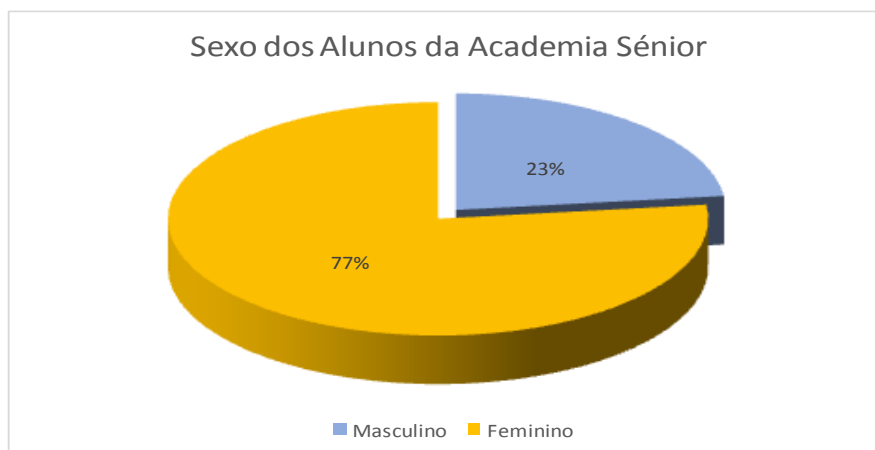


Gráfico 35 Sexo dos alunos da Academia Sénior

A maioria dos alunos da Academia Sénior apresentam idades compreendidas entre os 65 e os 79 anos.

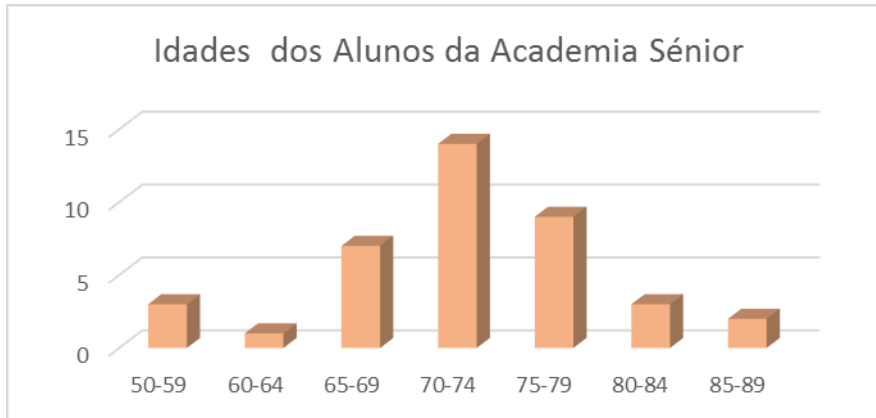


Gráfico 36 Idades dos alunos da Academia Sénior

Disciplina	Nº alunos
Teatro de Revista	7
Inglês e Cultura Inglesa	12
Atelier de Artes Decorativas	7
Ginástica Passiva	7
Informática	10
Internet e Redes Sociais	8
Psicologia	2
Filosofia	2
Pintura	4
História e Cultura do Porto	8
Total	67

Quadro 8 Distribuição dos alunos da Academia Sénior pelas disciplinas

O quadro 8 permite perceber que ao longo do ano funcionaram sete disciplinas: Teatro de Revista, Inglês e Cultura Inglesa, Atelier de Artes, Ginástica Passiva, Informática,



Internet e Redes Sociais e História e Cultura do Porto, com um total de sessenta e sete inscrições.

## **9. Formação**

### **9.1. Formação Externa**

#### **9.1.1. Curso “Cuidar na Família”**

Entre dez de setembro e vinte de novembro de 2019, o Centro Social da Paróquia da Areosa desenvolveu o curso de formação profissional **“Cuidar na Família”** no âmbito da tipologia 3.05 – Capacitação para a Inclusão do Eixo 3 – Promover a inclusão social e combater a pobreza e a discriminação do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego.

Este projeto destinou-se a um grupo de vinte e dois formandos, constituído por pessoas com baixos rendimentos, desempregados de longa duração, beneficiários de RSI e baixos níveis de qualificação, inseridos em grupos potencialmente vulneráveis.

#### **9.1.2. Curso “TIC na Cidadania”**

No âmbito da mesma tipologia do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, o Centro Social da Paróquia da Areosa deu início, no dia dezassete de dezembro de 2019, ao curso de formação profissional **“TIC na Cidadania”** com a participação de dezanove formandos.

### **9.2. Formação Interna**

Conforme disposto no artigo 131.º do Código de Trabalho, a instituição desenvolveu ao longo do ano de 2018 um plano formativo que foi disponibilizado a todos os seus colaboradores. Dele fizeram parte as seguintes ações.

#### **9.2.1. Curso “Prevenção de Acidentes e Primeiros Socorros Geriátricos”**

Com os objetivos de reconhecer e utilizar medidas de prevenção do risco de acidentes para a pessoa idosa e saber atuar em situações de emergência, o Curso **“Prevenção de Acidentes e Primeiros Socorros Geriátricos”** decorreu entre dezassete de abril e vinte

e dois de maio de 2018, com a carga horária de dezoito horas. Vinte e quatro colaboradoras concluíram a formação com aproveitamento.

### 9.2.2. Curso “Procedimentos para a Prevenção e Gestão da Negligência, Maus-Tratos e Abusos em Idosos”

Entre dois e vinte e cinco de outubro, realizou-se a formação “**Procedimentos para a Prevenção e Gestão da Negligência, Maus-Tratos e Abusos em Idosos**” com uma carga horária de dezoito horas, tendo sido frequentado por vinte das colaboradoras.

Este curso apresentou como objetivos aprofundar o conhecimento sobre as diversas situações de negligência, maus tratos e abusos a idosos e saber quais as medidas a adotar perante tais situações.

## 10. Avaliação da Satisfação

Para avaliação da satisfação dos clientes do Centro Social da Paróquia da Areosa com os diversos serviços prestados ao longo do ano de 2018, recorreu-se a dois instrumentos: o Questionário de Avaliação dos Programas de Intervenção e o Questionário de Avaliação da Satisfação.

### 10.1. Avaliação da Satisfação com os Programas de Intervenção

Os gráficos abaixo mostram os níveis de satisfação com os diversos programas de intervenção relativamente aos critérios de Satisfação Geral, Nível de Utilidade, Duração/Periodicidade, Qualidade das instalações, Qualidade dos materiais utilizados, Desempenho do dinamizador e Relacionamento interpessoal estabelecido com os clientes.

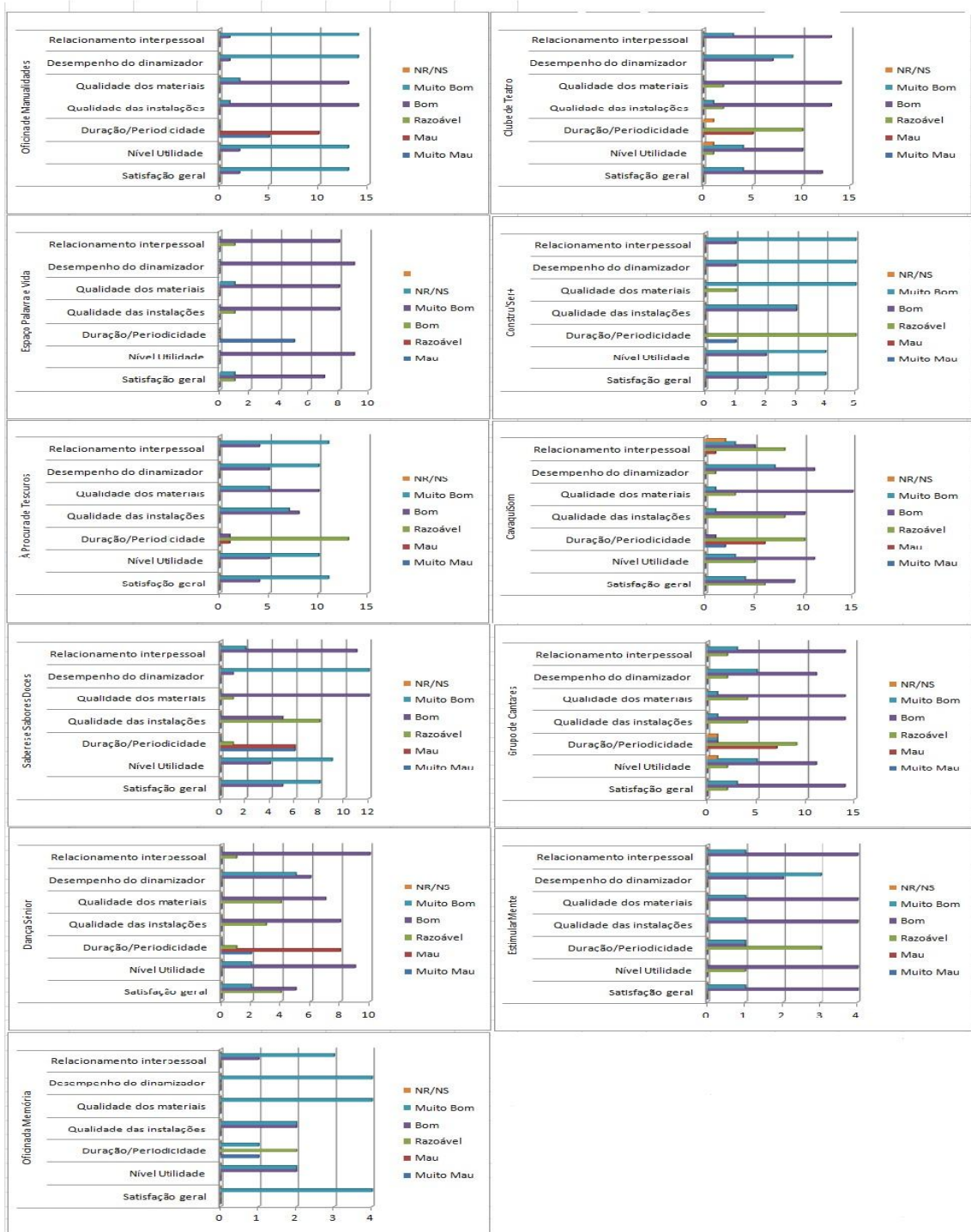


Gráfico 37 Avaliação da satisfação com os programas de intervenção

Facilmente se conclui acerca de uma satisfação muito significativa com os programas de intervenção, com avaliações de Bom e Muito Bom na generalidade dos critérios de avaliação. É exceção o facto de um número significativo de participantes ter considerado curta a duração/periodicidade dos programas.

## 10.2. Avaliação da Satisfação Geral

A avaliação geral da satisfação foi aferida através do preenchimento de questionário próprio, no qual constavam os seguintes itens:

### **Instalações e Equipamentos**

Qualidade e estado das instalações

Qualidade e estado dos equipamentos

Condições físicas gerais

Condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos

Condições de acessibilidade

Conforto e limpeza das viaturas

### **Profissionais/Colaboradores**

Conhecimentos dos (as) colaboradores (as)

Profissionalismo dos (as) colaboradores (as)

Cortesia/ simpatia dos (as) colaboradores (as)

Apresentação dos (as) colaboradores (as)

Flexibilidade e autonomia dos (as) colaboradores (as)

### **Atendimento e Informação**

Conhecimento do Regulamento Interno

Informação disponibilizada

Qualidade do atendimento

Sistema de comunicação (presencial, telefónico, via e-mail,...)

Resposta às solicitações e reclamações

Respeito pela privacidade e intimidade

Horários de funcionamento

### **Serviços**

Consultas médicas

Consultas de enfermagem

Apoio psicossocial

Fornecimento e apoio nas refeições

- Serviço de higiene pessoal
- Cuidados de imagem
- Serviço de higiene habitacional
- Tratamento de roupas
- Acompanhamento ao exterior
- Atividades socioculturais
- Transporte

Responderam a este questionário oitenta pessoas, cinquenta e seis clientes e os restantes familiares e/ou pessoas significativas.

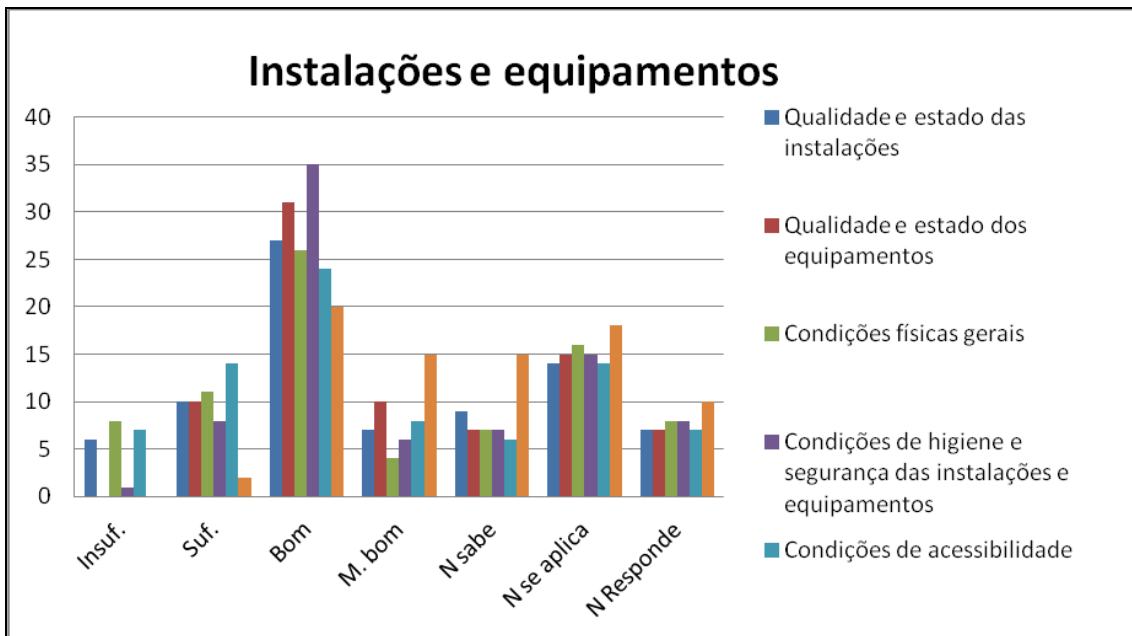


Gráfico 38 Avaliação da satisfação com as instalações e equipamentos

33 % dos clientes/familiares que responderam ao questionário consideram que a qualidade e estado das instalações é boa.

44 % consideram que as condições de higiene e segurança são as necessárias e 31 clientes/familiares do universo de 80 inquiridos refere que a qualidade e estado dos equipamentos é de uma forma geral boa.

20 clientes/familiares consideram boa a comodidade, conforto e limpeza das carrinhas.

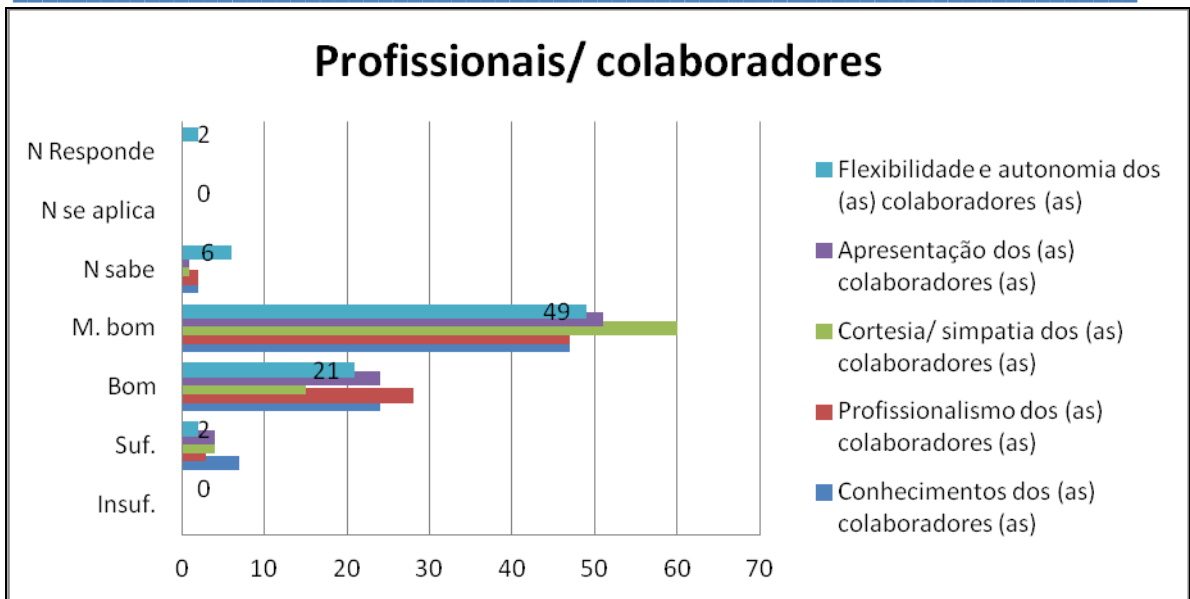


Gráfico 39 Avaliação da satisfação com os profissionais/colaboradores

Metade dos inquiridos (59%) considera que os profissionais/ colaboradores da Instituição possuem os conhecimentos e qualificações adequadas e necessárias para o exercício das suas funções realçando também o profissionalismo dos mesmos.

75% considera como muito boa a cortesia/ simpatia demonstrada pelos colaboradores e 64% salienta a apresentação e cuidado com a imagem dos profissionais.

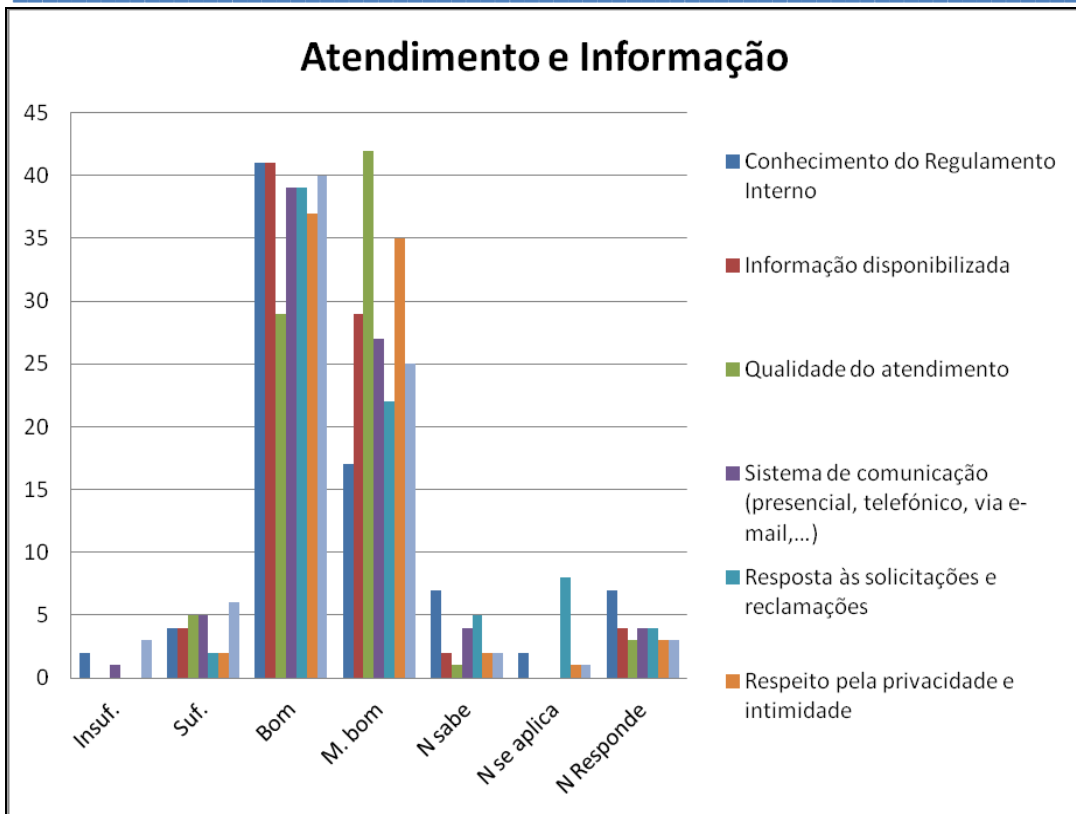


Gráfico 40 Avaliação da satisfação com o atendimento e informação

De uma forma geral, os clientes/familiares que responderam ao questionário referem que a informação disponibilizada é boa e cerca de 51% dos inquiridos referiu que possui conhecimento do regulamento interno inerente à resposta social da qual usufrui.

49% dos inquiridos considera que o funcionamento do sistema de informação e atendimento (nos diferentes canais de informação disponibilizados) é bom, considerando célere a resposta dada às solicitações e reclamações apresentadas.

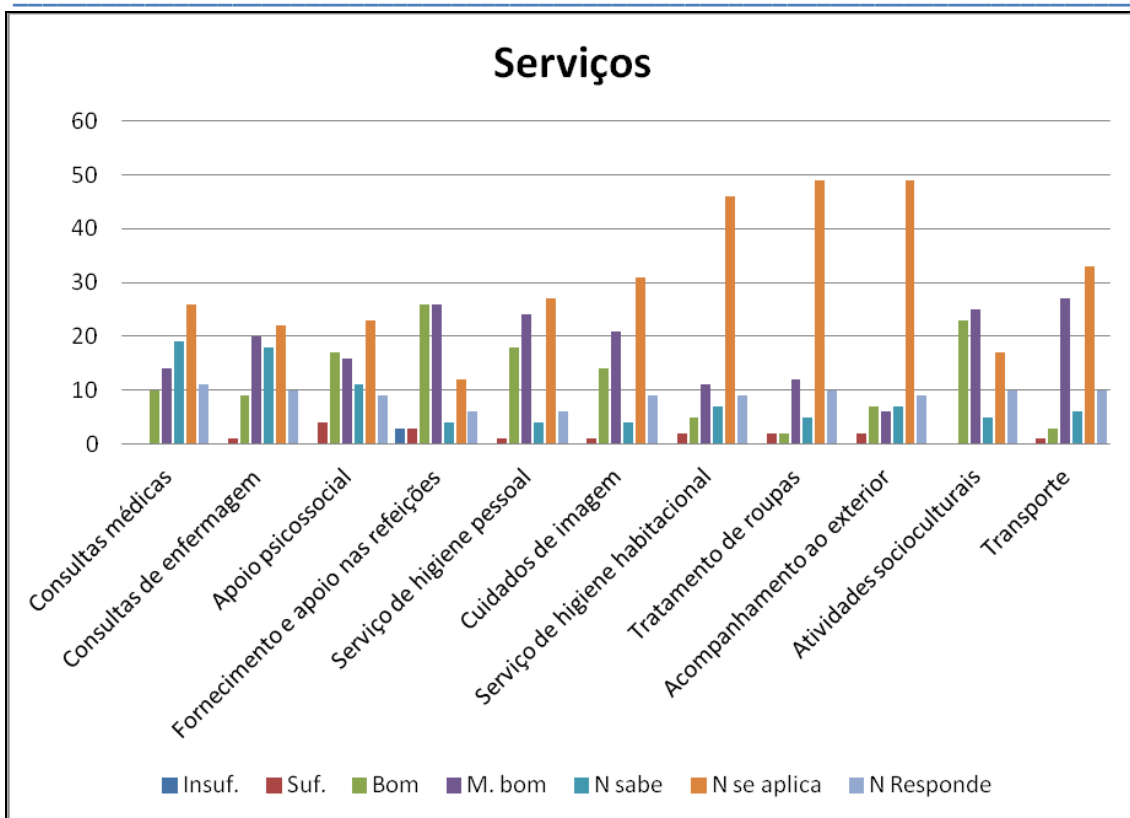


Gráfico 41 Avaliação da satisfação com os serviços prestados

Relativamente aos serviços, o transporte, o fornecimento e apoio nas refeições, as atividades de animação e socialização e o serviço de higiene pessoal são os serviços mais evidenciados sendo considerados como serviços de boa e muito boa qualidade.

## 11. Conclusão

A intervenção desenvolvida ao longo do ano de 2018 pelo Centro Social da Paróquia da Areosa disseminou-se pelas diferentes respostas sociais de que dispõe, nomeadamente o Centro de Dia, o Serviço de Apoio Domiciliário, o Centro de Convívio, a Cantina Social e a Academia Sénior.

O objetivo central da intervenção na área da **ação social** foi prestar o apoio psicossocial necessário a cada um que procurou a assistência da instituição, o que foi realizado através de atendimento social presencial, telefónico e por correio eletrónico a clientes, famílias, cuidadores e à comunidade em geral, de visitas domiciliárias e de articulação institucional.



Na área da **prestação de cuidados**, os clientes da instituição puderam beneficiar de fornecimento e apoio nas refeições, cuidados de higiene e imagem pessoais, higiene habitacional, tratamento de roupa, acompanhamento a serviços, apoio na aquisição de bens e transporte, entre outros.

Com a finalidade de prevenir, controlar e tratar problemas de saúde física e mental e potenciar a qualidade de vida dos idosos, a área da **saúde** foi alvo de importante foco. Para atingir as metas nesta dimensão contribuíram as consultas de medicina, as consultas de enfermagem, o apoio psicológico, os programas de estimulação cognitiva (*EstimularMente e Oficina da Memória*) e as diversas ações de sensibilização, palestras e workshops nesta área levados a cabo.

As atividades de **animação e educação** constituíram-se como parte integrante do serviço da instituição. Foram variadas as atividades socioculturais e lúdico-pedagógicas implementadas, de que são exemplo as comemorações de datas festivas, os torneios de jogos, as celebrações eucarísticas, as festas de aniversário, as passagens de modelos, as tertúlias, os passeios, os jogos tradicionais, o cinema, o teatro, o fado ...

Os programas de intervenção nesta área, tais como *Saberes e Sabores Doces*, *CavaquiSom*, *Cantinho da Leitura*, *A Nossa Horta*, *Clube de Teatro*, *Dança Sénior*, *Informática*, *Espaço Palavra e Vida* e *À Procura de Tesouros*, foram promovidos com uma periodicidade semanal e proporcionaram o desenvolvimento de competências em diferentes âmbitos de interesse dos clientes.

Foi, assim, globalmente conseguida a satisfação das necessidades dos mais velhos para que estes possam aproveitar todas as oportunidades para se manterem saudáveis, ativos e independentes, contribuindo para o envelhecimento ativo.