

## ÍNDICE

<b>Introdução</b>	4
<b>Caracterização das Respostas Sociais</b>	4
Centro de Dia	4
Serviço de Apoio Domiciliário	6
Centro de Convívio	8
Programa de Emergência Alimentar	10
<b>Ação Social</b>	12
Atendimentos	12
Visitas Domiciliárias	13
<b>Prestação de Cuidados</b>	13
<b>Animação e Socialização</b>	14
Atividades lúdico-recreativas	16
Programas de intervenção	17
Atividades socioculturais	18
<b>Avaliação da Satisfação</b>	18
Avaliação da Satisfação dos clientes de Centro de Dia	19
Avaliação da Satisfação dos clientes de Serviço de Apoio Domiciliário	22
Avaliação da Satisfação dos clientes de Centro de Convívio	26
<b>Conclusão</b>	29

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribuição por género dos utentes de Centro de Dia	5
Gráfico 2 Distribuição por escalão etário dos utentes de Centro de Dia	5
Gráfico 3 Distribuição por género dos utentes admitidos em Centro de Dia	5
Gráfico 4 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos em Centro de Dia	5
Gráfico 5 Motivos das desistências em Centro de Dia	6
Gráfico 6 Distribuição por género dos utentes que desistiram de Centro de Dia	6
Gráfico 7 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram de Centro de Dia	6
Gráfico 8 Distribuição por género dos utentes de SAD	7
Gráfico 9 Distribuição por escalão etário dos utentes de SAD	7
Gráfico 10 Distribuição por género dos utentes admitidos em SAD	7
Gráfico 11 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos em SAD	7
Gráfico 12 Distribuição por género dos utentes que desistiram de SAD	7
Gráfico 13 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram de SAD	7
Gráfico 14 Motivos das desistências em SAD	8
Gráfico 15 Distribuição por género dos utentes de Centro de Convívio	8
Gráfico 16 Distribuição por escalão etário dos utentes de Centro de Convívio	9
Gráfico 17 Distribuição por género dos utentes admitidos em Centro de Convívio	9
Gráfico 18 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos em Centro de Convívio	9
Gráfico 19 Distribuição por género dos utentes que desistiram de Centro de Convívio	10
Gráfico 20 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram de CC	10
Gráfico 21 Motivos das desistências em Centro de Convívio	10
Gráfico 22 Avaliação da satisfação dos clientes de CD com as instalações e equipamentos	19
Gráfico 23 Avaliação da satisfação dos clientes de CD com os profissionais / colaboradores	19
Gráfico 24 Avaliação da satisfação dos clientes de CD com o atendimento e informação	20
Gráfico 25 Avaliação da satisfação dos clientes de CD com os serviços	21
Gráfico 26 Avaliação global do Centro de Dia	21
Gráfico 27 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com as instalações e equipamentos	22
Gráfico 28 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com os profissionais / colaboradores	23
Gráfico 29 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com o atendimento e informação	24
Gráfico 30 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com os serviços	24
Gráfico 31 Avaliação global do Serviço de Apoio Domiciliário	25
Gráfico 32 Avaliação da satisfação dos clientes de CC com as instalações e equipamentos	26
Gráfico 33 Avaliação da satisfação dos clientes de CC com os profissionais / colaboradores	26
Gráfico 34 Avaliação da satisfação dos clientes de CC com o atendimento e informação	27
Gráfico 35 Avaliação da satisfação dos clientes de CC com os serviços	27
Gráfico 36 Avaliação global do Centro de Convívio	28

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 Distribuição de refeições em Cantina Social	12
Quadro 2 Atendimentos sociais	12
Quadro 3 Visitas Domiciliárias	13
Quadro 4 Serviços no âmbito da prestação de cuidados	13
Quadro 5 Concretização de sonhos	15
Quadro 6 Atividades lúdico-recreativas	16
Quadro 7 Programas de intervenção no âmbito da animação	17

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO FINAL 2022

### 1.Introdução

O Relatório de Avaliação Final 2022 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 e Programa de Emergência Alimentar.

Ao longo do presente relatório, procede-se à explanação de informação referente a clientes abrangidos, 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 sociais e as visitas domiciliárias.

Na área da prestação de cuidados mostram-se os resultados obtidos ao longo do ano, abordando os serviços de cuidados de higiene e conforto pessoal, higiene pessoal adicional, cuidados de imagem, higiene habitacional, fornecimento de refeições à semana, fornecimento de refeições aos fins de semana e feriados, alimentação apoiada, tratamento de roupa, transporte, animação/ socialização, atividades socioculturais, apoio psicossocial, serviços médicos e ajudas técnicas.

Exibe-se a avaliação no âmbito do serviço de animação e socialização, nomeadamente as atividades lúdico-recreativas e as atividades socioculturais.

A avaliação da satisfação dos clientes realizou-se com recurso a questionários de avaliação da satisfação e a questionários de autorrelato, cujas conclusões se mostram no final do presente relatório.

### 2.Caracterização das Respostas Sociais

#### 2.1.Centro de Dia

Durante o ano de 2022 foram abrangidos pela resposta social de Centro de Dia um total de **cento e vinte e um** clientes. Setenta e sete clientes desta resposta foram mulheres e quarenta e quatro pertenciam ao sexo masculino.

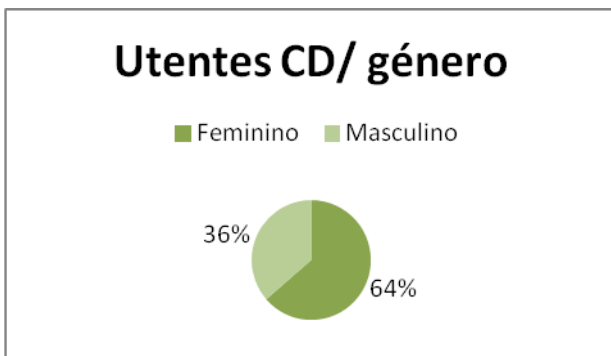


Gráfico 1 Distribuição por género dos utentes de Centro de Dia

A maioria destes clientes apresentaram idades compreendidas entre os setenta e sete e os oitenta e seis anos de idade.

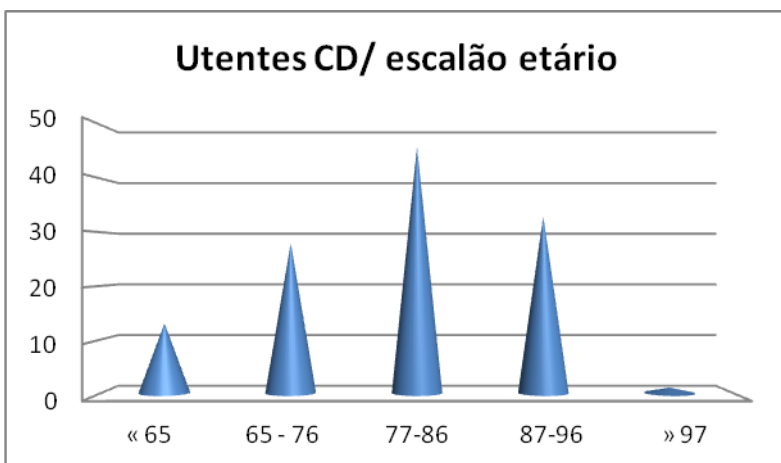


Gráfico 2 Distribuição por escalão etário dos utentes de Centro de Dia

Registaram-se **quarenta** novas admissões ao longo do ano referentes a vinte e nove clientes do sexo feminino e onze do sexo masculino, pertencentes maioritariamente à faixa etária entre os setenta e sete e oitenta e seis anos de idade.

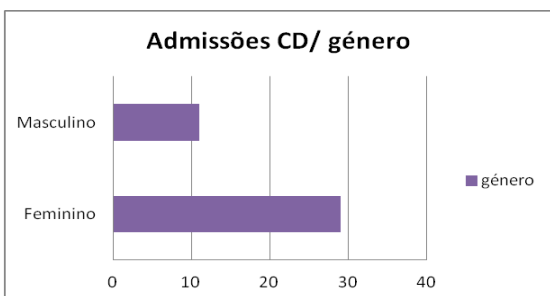


Gráfico 3 Distribuição por género dos utentes admitidos

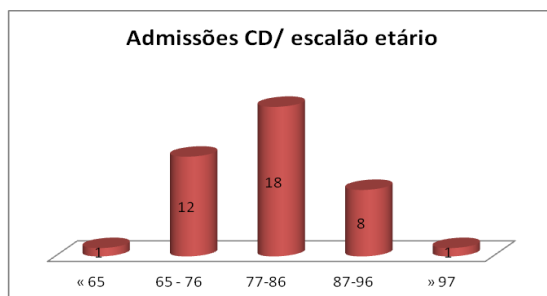


Gráfico 4 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos

Por outro lado, foram trinta e oito os clientes que desistiram da frequência desta resposta social. Em doze 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, sete em estrutura residencial, três em UCCI e cinco faleceram.

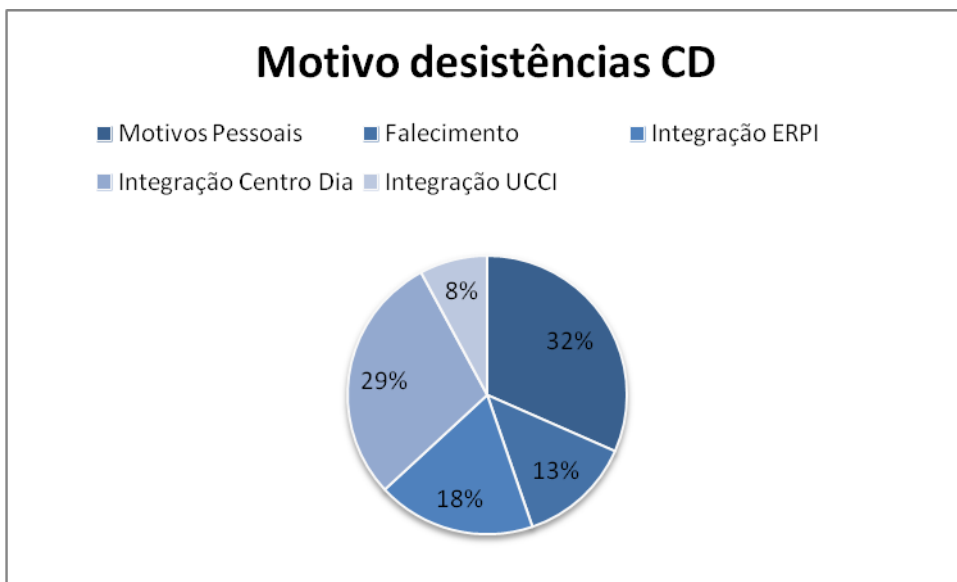


Gráfico 5 Motivos das desistências em Centro de Dia

A maioria dos clientes que cessaram os serviços em 2022 foram mulheres entre os oitenta e sete e os noventa e seis anos.

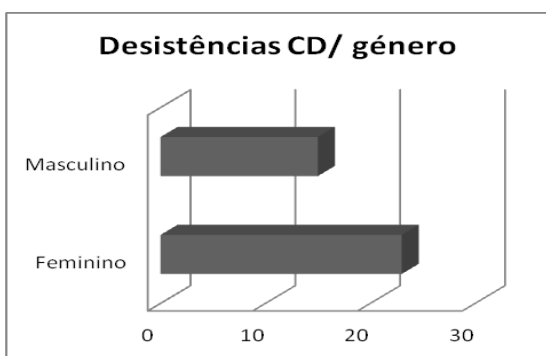


Gráfico 6 Distribuição por género dos utentes que desistiram

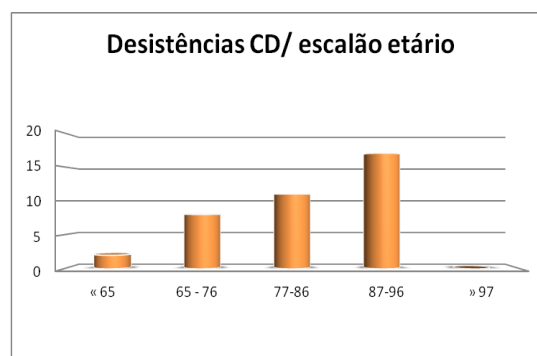


Gráfico 7 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram

## 2.2. Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário deu resposta a **cento e um** clientes ao longo do ano de 2022, sessenta e um dos quais mulheres e quarenta homens, maioritariamente com idades entre os oitenta e cinco e os noventa e quatro anos.

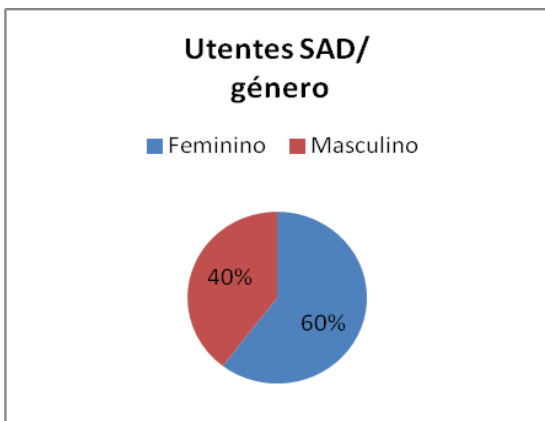


Gráfico 8 Distribuição por género dos utentes de SAD

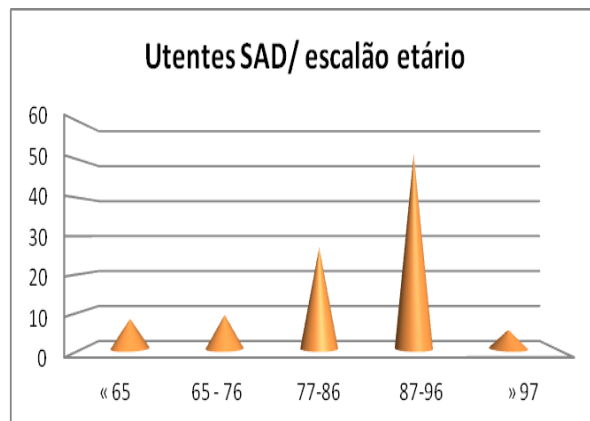


Gráfico 9 Distribuição por escalão etário dos utentes de SAD

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

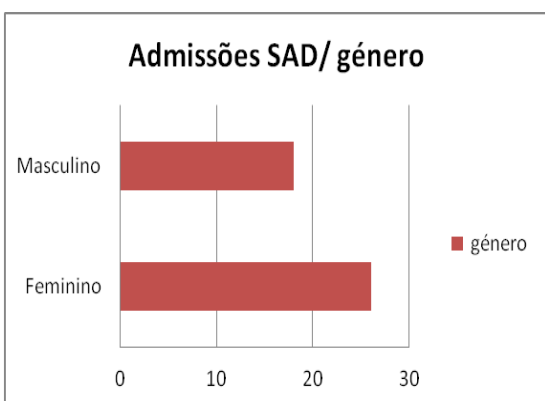


Gráfico 10 Distribuição por género dos utentes admitidos

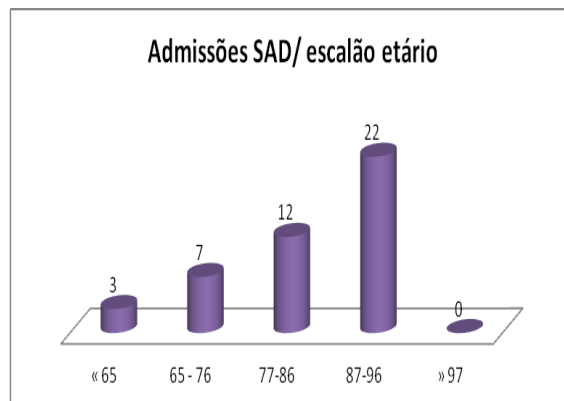


Gráfico 11 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos

Vinte e nove mulheres e treze homens, maioritariamente entre os oitenta e sete e os noventa e seis anos de idade deixaram de usufruir deste serviço.

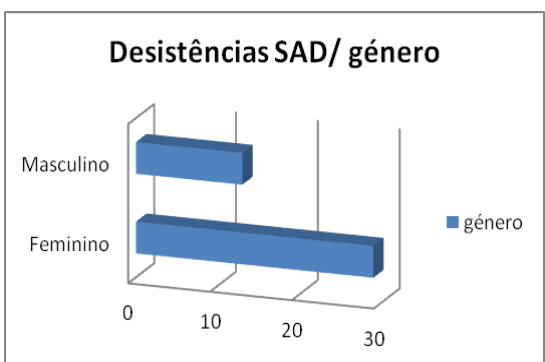


Gráfico 12 Distribuição por género dos utentes que desistiram

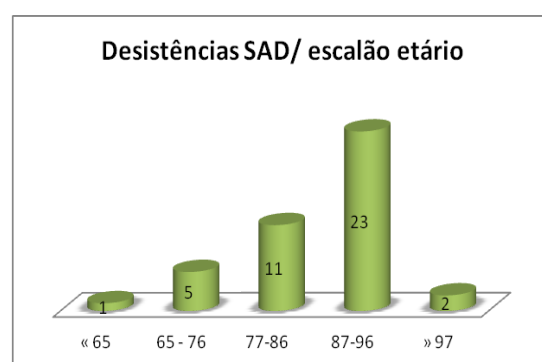


Gráfico 13 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram

Quinze tomaram esta decisão por motivos pessoais, quinze faleceram, quatro transitaram para a resposta de Centro de Dia e sete integraram estrutura residencial.

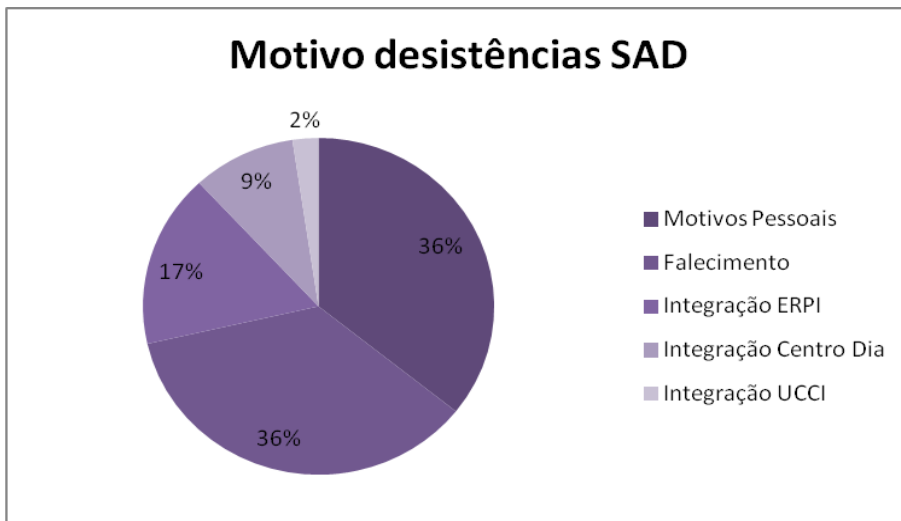


Gráfico 14 Motivos das desistências em SAD

### 2.3. Centro de Convívio

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

Destes, quarenta e nove pertenciam ao sexo feminino e nove ao sexo masculino.

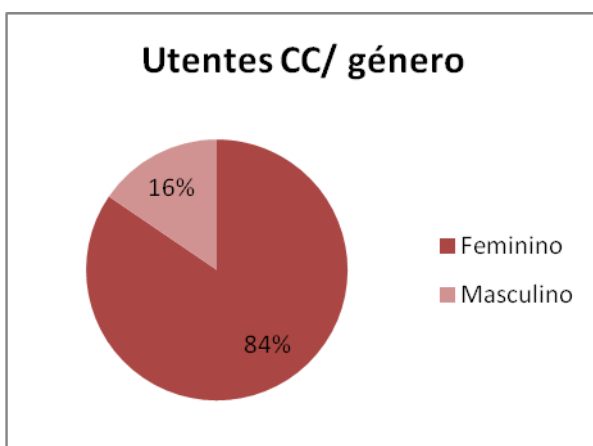


Gráfico 15 Distribuição por género dos utentes de Centro de Convívio



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

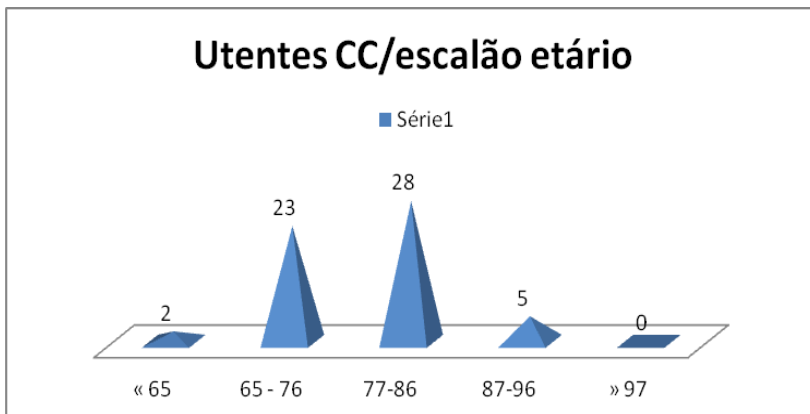


Gráfico 16 Distribuição por escalão etário dos utentes de Centro de Convívio

Ao longo do ano foram realizadas onze admissões. Nove mulheres e dois homens passaram a integrar esta resposta social.

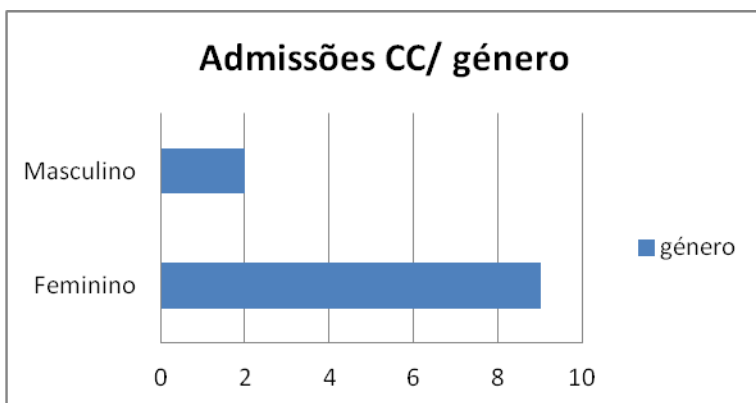


Gráfico 17 Distribuição por género dos utentes admitidos

Os clientes admitidos apresentaram idades maioritariamente entre os sessenta e cinco e os oitenta e seis anos.

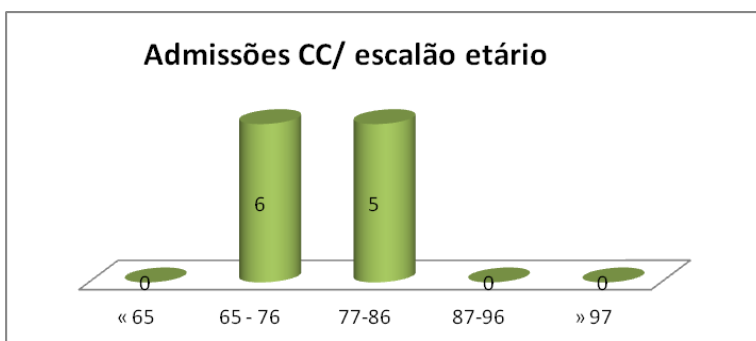


Gráfico 18 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos

Foram oito os clientes que desistiram de Centro de Convívio, na totalidade mulheres.

A maior parte dos clientes que desistiram da resposta social inseriam-se nos grupos etários entre os setenta e sete e os oitenta e seis anos de idade.

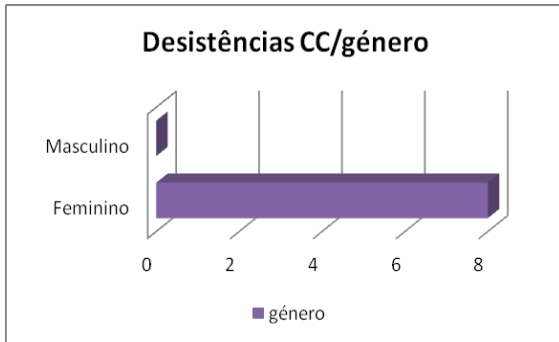


Gráfico 19 Distribuição por género dos utentes que desistiram

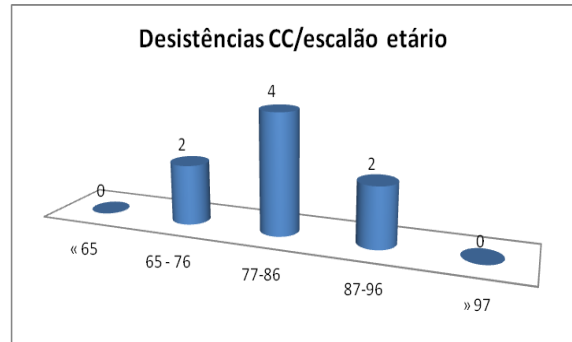


Gráfico 20 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram

Três clientes faleceram, dois transitaram para a resposta social de Centro de Dia e três desistiram por motivos pessoais.

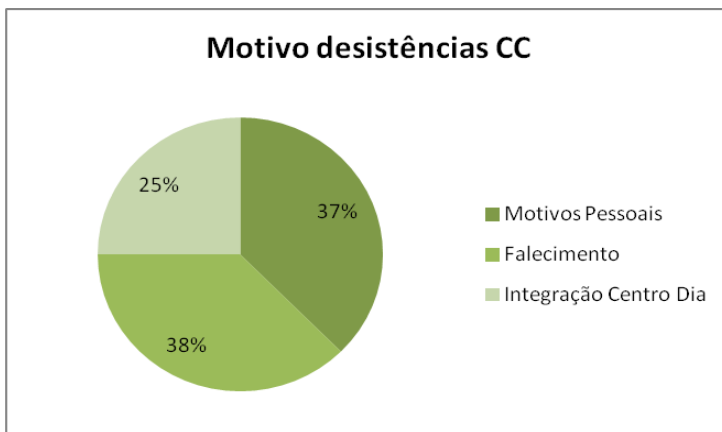


Gráfico 21 Motivos das desistências em Centro de Convívio

## 2.4. Programa de Emergência Social

Durante o ano de 2022 foram beneficiários do Programa de Emergência Alimentar 11 clientes, com idades compreendidas entre os 49 e 68 anos, dividindo-se da seguinte forma: 40 a 49 anos - 2 clientes; 50 a 59 anos - 5 clientes; 60 a 69 anos - 4 clientes.

55 % dos elementos a usufruir de cantina social são do sexo masculino e 45% representam o sexo feminino.

Quanto às tipologias de agregado familiar, 55% dos clientes são provenientes de família unitária, 27% oriundos de família nuclear e 18% provindos de família nuclear com um filho.

Relativamente à situação profissional, 64% dos clientes são desempregados de longa duração, 27% dos clientes são pensionistas e 9% dos clientes são trabalhadores por conta de outrem. 82% dos clientes que se encontram a beneficiar desta resposta social usufruem de 1 refeição diária e apenas 18% dos clientes usufruem de 2 refeições diárias.

Foram realizadas 2 novas admissões, cujas idades estão compreendidas entre os 52 e os 59 anos. Do universo de 2 clientes admitidos em 2022 na resposta social de cantina social, 100% pertencem ao sexo feminino. Quanto às tipologias de agregado familiar, também 100% dos clientes são provenientes de família nuclear com um filho. Relativamente à situação profissional, 50% dos clientes são desempregados de longa duração e 50% dos clientes são trabalhadores por conta de outrem.

Procedeu-se à exclusão de 3 beneficiários do Programa de Emergência Alimentar em 2022, cujas idades estão compreendidas entre os 55 e 64 anos, dividindo-se nos seguintes intervalos: entre 50 a 59 anos – 1 cliente; 60 a 69 anos - 2. 67% dos clientes excluídos pertenciam ao sexo masculino e 33% ao sexo feminino. Relativamente às tipologias de agregado familiar, 100% dos clientes eram provenientes de família unitária. Quanto à situação profissional, 67% dos clientes eram desempregados de longa duração e 33% dos clientes são pensionistas. O motivo pelo qual se procedeu à exclusão dos beneficiários foi por unanimidade devido ao elevado número de faltas.

O quadro 8 ilustra a distribuição das refeições do Programa de Emergência Alimentar. Através da sua análise, verifica-se que das três mil seiscentas e cinquenta refeições protocoladas foram entregues três mil quinhentas e dezassete.

Meses	N.º Dias	N.º refeições protocoladas	Refeições entregues	Ref. Extra	Faltas	N.º refeições sem atribuição
jan-22	31	300	262	0	10	0
fev-22	28	267	277	0	13	0
mar-22	31	302	309	0	8	0
abr-22	30	295	299	0	5	0
mai-22	31	302	309	0	8	0
jun-22	30	300	298	0	0	0
jul-22	31	310	306	0	0	0
ago-22	31	309	305	0	1	0
set-22	30	300	298	0	0	0
out-22	31	270	275	8	40	0
nov-22	30	265	264	0	35	0
dez-22	31	297	283	0	13	0
<b>Total</b>		<b>3650</b>	<b>3517</b>	<b>0</b>	<b>133</b>	<b>0</b>

Quadro 1 Distribuição de refeições em Cantina Social

### 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	1912
Atendimentos Telefónicos	2093
Atendimentos Mail	727
Atendimentos Iniciais	831
Atendimentos Gestão Processos	3525
Atendimentos Comunidade	134
<b>Total</b>	<b>9222</b>

Quadro 2 Attendimentos Sociais

O quadro acima mostra que durante 2022 foram realizados nove mil, duzentos e vinte e dois **atendimentos sociais** pela equipa técnica: mil, novecentos e doze atendimentos presenciais, dois mil e noventa e três atendimentos telefónicos e setecentos e vinte e sete atendimentos através de correio eletrónico.

Três mil quinhentos e vinte e cinco destes atendimentos foram realizados no âmbito da gestão dos processos individuais das diferentes respostas sociais, oitocentos e trinta e um no âmbito dos processos de admissão e cento e trinta e quatro foram atendimentos à comunidade.

### 3.2. Visitas Domiciliárias

Serviço	Número
Visitas Domiciliárias SAD	238
Visitas Domiciliárias Centro Dia	16
Visitas Domiciliárias Centro Convívio	4
Visitas Domiciliárias Outros	13
<b>Total</b>	<b>271</b>

Quadro 3 Visitas Domiciliárias

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

### 4. Prestação de Cuidados

No âmbito das diferentes respostas sociais foram prestados diversos cuidados através dos serviços cujo quadro seguinte explana. Mostra os clientes que usufruíram destes serviços ao longo do ano de 2022.

Serviço	Clientes Abrangidos				Total
	CD	SAD	CC	PEA	
Cuidados de higiene e conforto pessoal	36	64			100
Higiene Pessoal Adicional		5			5
Cuidados Imagem	35	62			97
Higiene Habitacional		59			59
Fornecimento de refeições à semana	124	71		11	206
Fornecimento de refeições aos fins de semana e feriados	42	48		11	101
Alimentação Apoiada		14			14

Tratamento de Roupa	23	21	1		45
Transporte	82				82
Animação/ Socialização	121	101			222
Atividades socioculturais			58		58
Apoio Psicossocial	121	101	58	11	291
Serviços Médicos	69	5	4		78
Ajudas Técnicas	0	4	0		4

Quadro 4 Serviços no âmbito da prestação de cuidados

## 5. Animação e Socialização

No âmbito do serviço de Animação e Socialização, apresentam-se os resultados atingidos a nível das Atividades Lúdico-Recreativas, especificando-se os Programas de Intervenção (atividades desenvolvidas ao longo do tempo) e as Atividades Socioculturais exclusivamente direcionadas ao Centro de Convívio.

“**Dê Sonhos à sua Vida**” foi o tema definido para o Plano de Atividades do Centro Social da Paróquia da Areosa para o ano de 2022. Teve como principal objetivo proporcionar aos utentes da instituição a realização dos seus sonhos mostrando que não existem impossíveis. Ao contribuir para um melhor estado de espírito pretendeu-se aumentar os níveis de esperança através da criação de momentos significativos que reforçam a importância das emoções positivas para a vivência de um envelhecimento ativo e saudável. Ao longo do ano, concretizaram-se os sonhos recorrendo-se às seguintes metodologias/estratégias:

**\*Gala dos Sonhos** Com música, dança e outras expressões artísticas, a Gala dos Sonhos permitiu realizar os sonhos dos idosos que implicavam a aquisição de bens significativos que foram entregues de forma “surpresa” ao longo desta.

**\*\*“Se Maomé não vai ao sonho, vai o sonho a Maomé”** consistiu na concretização de sonhos que não foram possíveis os idosos realizarem no espaço real devido a dificuldades físicas e de saúde ou financeiras como viagens de longo curso, por exemplo. Proporcionou-se a vivência destes sonhos na instituição com a construção de cenários, degustação de comidas tradicionais, etc.

**\*\*\*Um dia de sonho** permitiu a realização de passeios e de atividades que os idosos desejavam realizar.

Através do quadro seguinte, clarificam-se os sonhos concretizados ao longo do ano 2022

Metodologia	Sonho concretizado	Nº utentes
Gala dos Sonhos	Ter um tabuleiro de damas	1
	Ter uma máquina de barbear	1
	Ter uma camisola do Futebol Clube do Porto	1
	Ver o filho que se encontra na Alemanha	1
Se Maomé não vai ao sonho, vai o sonho a Maomé	Revisitar Almendra, terra natal	1
	Conhecer a Madeira	1
	Voltar a Cabo Verde	1
	Levar a neta à Disneyland	1
	Voltar a ser treinador de futebol	1
	Viver momentos especiais em família	7
	Ir a Paris	4
Um dia de sonho	Voltar à Faculdade de Educação	1
	Passar um fim-de-semana num hotel	3
	Visitar Braga	7
	Andar de avião	2
	Usufruir de cuidados de bem-estar e beleza	4
	Ir a uma casa de fados	1
	Voltar a andar de comboio	1
	Saltar de paraquedas	1
	Comer sarabulho em Ponte de Lima	6
	Voltar ao Restaurante Alfaiate	1
	Ir a um hotel chique	1
	Viajar de barco pelo Douro	3
	Passar uma tarde à beira-mar	4
	Ir à Ribeira comer iscas	2
	Ir a uma marisqueira relembrar os sabores de Moçambique	1
Voltar a assistir a um jogo de Salgueiros	1	

Quadro 5 Concretização de Sonhos

Conclui-se que se procedeu à implementação de vinte e sete concretizações de sonhos em que foram abrangidos cinquenta e nove clientes, quatro através da Gala dos Sonhos, dezasseis através da metodologia “Se Maomé não vai ao sonho, vai o sonho a Maomé” e trinta e nove viveram “Um Dia de Sonho”.

### 5.1. Atividades Lúdico-Recreativas

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

Atividade	CD	CC	SAD	Outros	TOTAL
Torneios Jogos	18	2	2	0	22
Celebrações Eucarísticas	88	21	6	15	130
Festas de Aniversários	81	4	4	7	96
Passeios	40	7	0	4	51
Antes de morrer quero...	70	0	0	0	70
Se Maomé não vai ao sonho, vai o sonho a Maomé	78	4	0	0	82
Um Dia de Sonho	78	5	0	15	98
Comemoração do Dia de Reis	66	5	0	0	71
Na Terra dos Sonhos	66	6	0	0	72
Construção do Hino “Dê Sonhos à sua Vida”	66	4	0	0	70
Dia Internacional da Comida Picante	72	2	0	0	74
Dia Internacional do Riso: Seja otimista!	65	2	0	0	67
Um sonho, uma memória, uma oração	68	2	0	0	70
Viagem ao Mundo dos Sonhos	68	0	0	0	68
Dia Mundial do Puzzle	68	2	0	0	70
Dia ao Contrário	68	3	0	0	71
Antes de Partir	68	0	0	0	68
Dia Mundial do Doente	68	4	0	0	72
Dia de S. Valentim	68	4	0	0	72
Exposição Fotográfica “Antes de Morrer quero...”	68	2	0	0	70
Dia Internacional da Mulher	53	2	0	0	55
Sonhos que vivi!	57	2	0	0	59
Dia Mundial do Sono	63	0	0	0	63
Dia do Pai	63	2	0	0	65
A Magia da Natureza	64	4	0	0	68
O Sonho na Poesia	65	4	0	0	69
Dia das Mentiras	59	2	0	0	61
Gala dos Sonhos	67	28	1	30	126
Comemoração da Páscoa	63	6	0	0	69
Dia Mundial do Parkinson	63	0	0	0	63
Dia da Liberdade	62	0	0	0	62
Festa do Mês de Maria	65	2	0	0	67
Dia Mundial Sem Dieta	55	0	0	0	55
Dia da Aparição de Nossa Senhora de Fátima	55	6	2	0	63
Dia Internacional da Família	55	8	2	0	63
Dia do Vizinho	55	8	2	0	63
Comemoração do 40º Aniversário do CSPA	60	10	4	20	94
Dia dos Irmãos	50	5	0	6	61
Dia Mundial da Criança	65	6	0	0	61
Dia Mundial da Consciencialização da Violência contra o Idoso	56	8	0	0	64
Festa de S. João	60	10	0	6	76



Dia da Piada	65	0	0	0	65
Dia da Segurança Pública	65	0	0	0	65
Dia Mundial do Chocolate	67	0	0	0	67
Dia do Amigo	60	2	0	0	62
Dia Mundial dos Avós	57	6	0	27	90
Dia Internacional da Cerveja	53	0	0	0	53
Farturas da Areosa!	55	4	0	0	59
Olha a Bola de Berlim!	55	4	0	0	59
Eu gosto é do Verão!	57	6	0	0	63
Dia Mundial da Doença de Alzheimer	63	8	0	4	75
Dia da Gratidão	63	8	0	4	75
Dia Mundial do Coração	57	10	0	6	73
Dia Internacional do Idoso	63	15	2	2	82
Dia Mundial da Saúde Mental	53	11	0	4	68
Dia Mundial da Alimentação	63	2	0	0	65
Dia Mundial da Diabetes	52	2	0	0	54
Festival Sonho Azul	75	20	2	17	114
Dia da Bolacha	68	5	2	0	75
Dia do Voluntariado	68	5	0	0	73
Dia do Cinema	73	2	0	0	75
Dia dos Direitos Humanos	73	2	0	0	75
Festa de S. Martinho	68	13	1	1	83
Preparação para o Natal	75	5	4	0	84
Desfile Pais Natais	40	6	2	5	53
Festa de Natal	85	20	4	17	126
Festa de Fim de Ano	75	5	2	0	82

Quadro 6 Atividades lúdico-recreativas

## 5.2. Programas de Intervenção

Fizeram parte do plano anual treze programas de intervenção na área da animação e educação.

Programa de Intervenção	Nº de sessões realizadas	Nº de participantes			Total
		CD	SAD	CC	
Seniores Online	62	60	0	2	62
Ginástica Sénior	28	75	0	0	75
Yoga	48	80	0	0	80
Jogos Séniores	28	85	0	2	87
(En)Canto	56	83	0	2	85
Dar uma Volta	28	50	0	0	50
Ponto das Artes	28	35	0	2	37
Relaxamento, Dança e Movimento	28	65	0	8	73
Massagem e Bem-Estar	28	45	0	0	45
Teatro	28	75	0	2	77
Fio da Memória	28	20	0	0	20

Praça das Tertúlias	28	75	0	2	77
Música no Coração	28	20	0	2	22

Quadro 7 Programas de Intervenção no âmbito da animação

### 5.3. Atividades Socioculturais

Exclusivamente para o Centro de Convívio foram desenvolvidas as seguintes Atividades Socioculturais:

Atividades Socioculturais	Nº Sessões realizadas	Nº Clientes Abrangidos
Teatro Sénior	16	14
Música e Cavaquinhos	16	15
Artes Decorativas	32	12
Dança / Ginástica Sénior	9	9
Visita Casa da Música		7
Teatro “À Grande e à Portuguesa”		10
Espetáculo “Porto Legends”		10
Visita Museu do Holocausto		8
Tarde de Karaoké		56
Cinema “Meus Ricos Filhos”		10

Quadro 8 Atividades Socioculturais

### 6. Avaliação da Satisfação

A avaliação da satisfação dos clientes das respostas sociais de Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e de Centro de Convívio foi aferida através da aplicação de questionários de avaliação e de questões de autorrelatos.

Os questionários de avaliação abordaram indicadores relacionados com as instalações e equipamentos, desempenho dos profissionais e colaboradores, atendimento e informação, serviços prestados e avaliação global.

### 6.1. Avaliação da Satisfação dos clientes de Centro de Dia

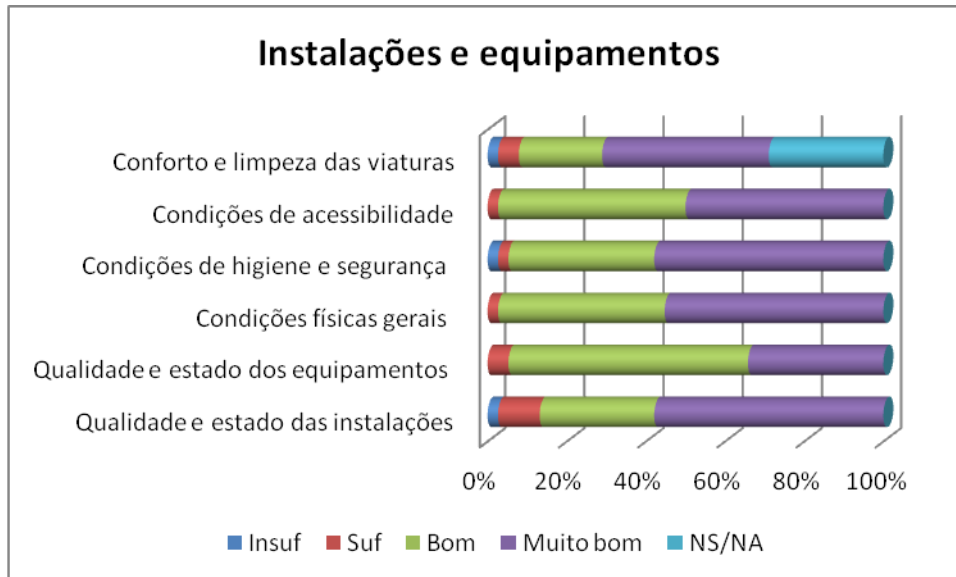


Gráfico 22 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Dia com as instalações e equipamentos

No indicador **Instalações e equipamentos** foi possível observar que a avaliação respeitante à qualidade das instalações, condições de higiene e segurança das mesmas assim como das condições de acessibilidade ao equipamento social foi considerada muito boa.

No que diz respeito ao parâmetro conforto e limpeza das viaturas cerca de 42% dos utentes inquiridos consideram que este item é muito bom e adequado.

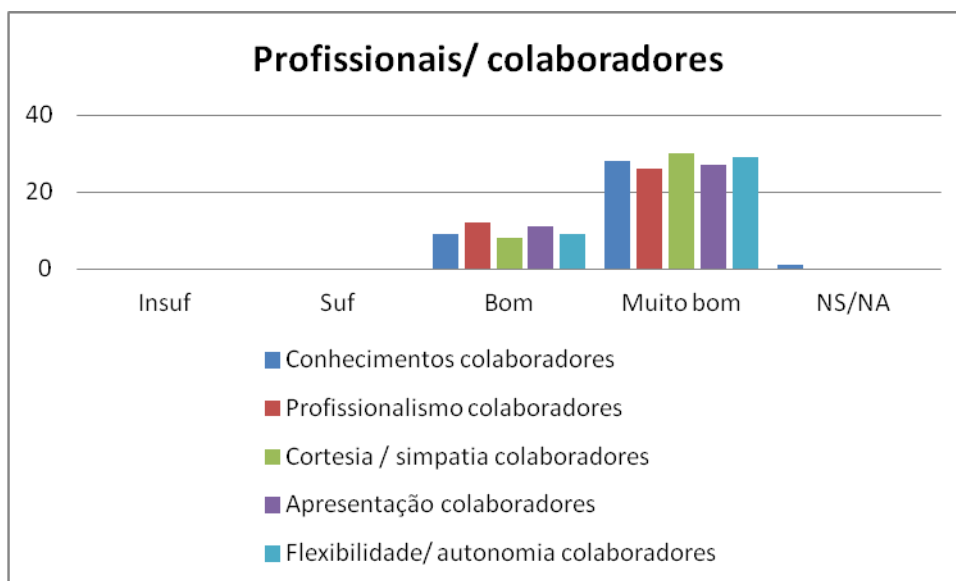


Gráfico 23 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Dia com os profissionais/colaboradores

A avaliação efetuada no indicador **Profissionais/ Colaboradores** foi bastante positiva tendo cerca de 73,68% considerado que os recursos humanos possuem e demonstram os conhecimentos necessários para as funções que desenvolvem, bem como outras competências como apresentação, autonomia e simpatia tendo este último item sido o mais pontuado com cerca de 79% de respostas Muito Bom.

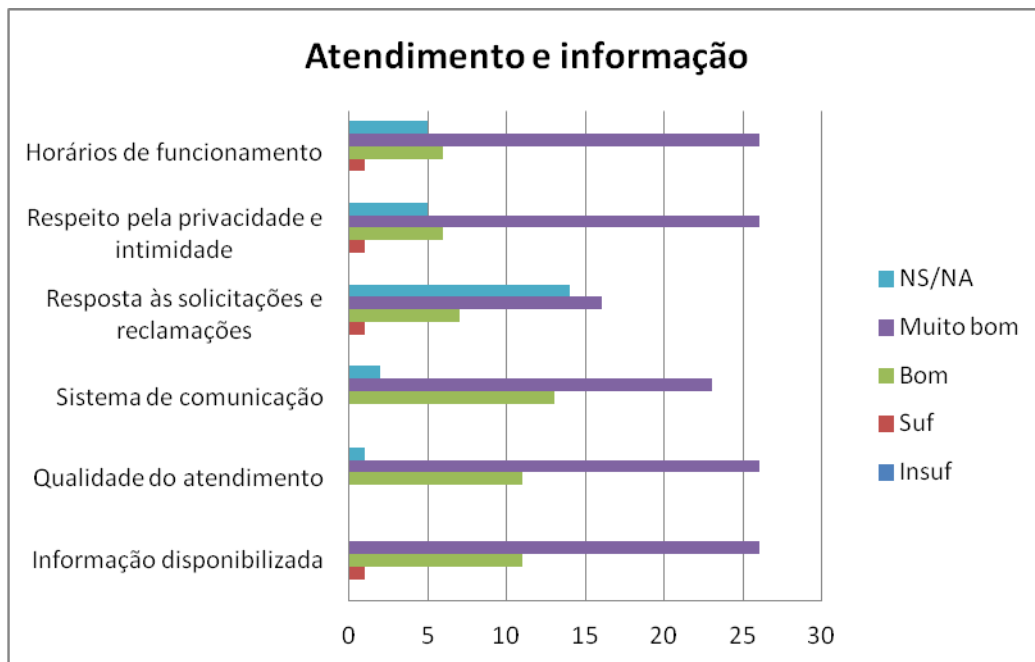


Gráfico 24 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Dia com o atendimento e informação

Pela análise dos resultados obtidos constatou-se que cerca de 68% consideram que o **Atendimento** prestado é de qualidade assim como a informação disponibilizada.

O sistema de comunicação utilizado é positivo, tendo sido evidente a importância para os utentes na manutenção do respeito pela privacidade e intimidade das informações fornecidas, assim como o horário de funcionamento definido pela Instituição.

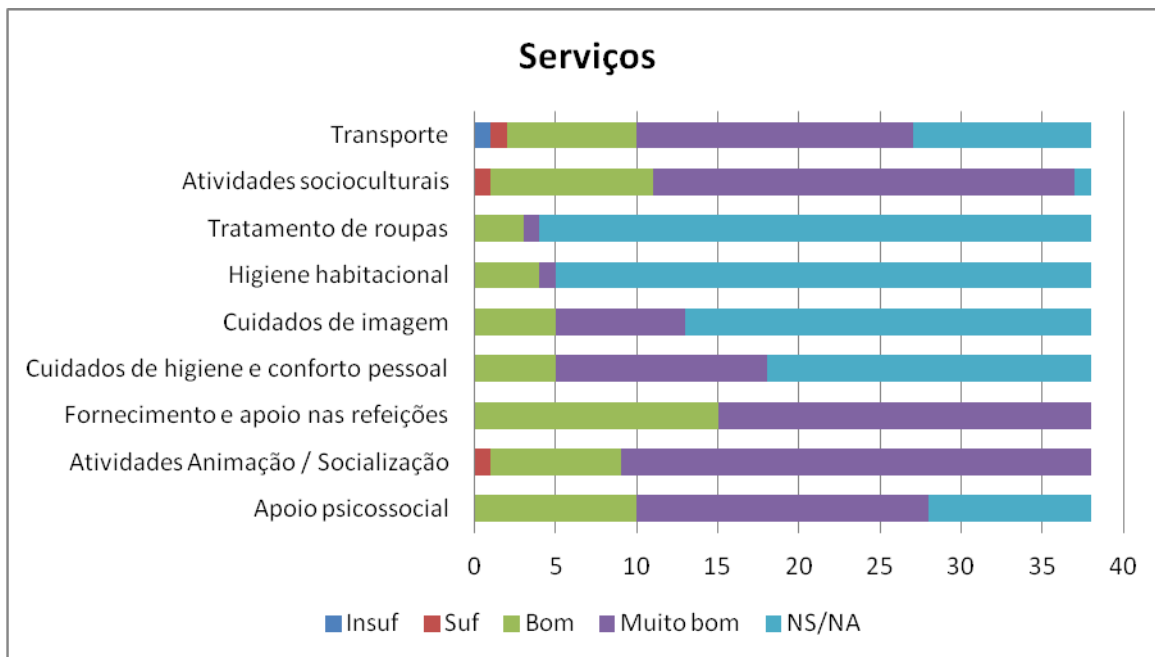


Gráfico 25 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Dia com os Serviços

No indicador **Serviços** destaca-se a excelente classificação do serviço de fornecimento e apoio nas refeições que obteve 39% de respostas "bom" e 59% de "muito bom" alcançando assim os 100% de resultados iguais e /ou superiores a bom, sendo este valor peremptório e demonstrativo do serviço de qualidade que se pretende manter.

Importa também evidenciar a avaliação obtida no serviço de animação e socialização bem como nas atividades socioculturais cuja pontuação demonstra a enorme satisfação dos utentes em participar nas atividades desenvolvidas em centro de dia.

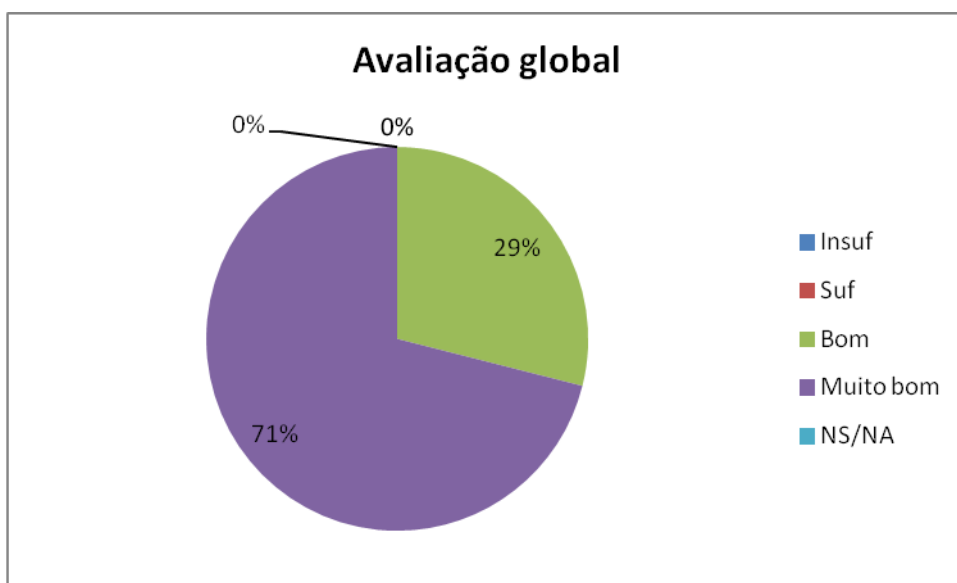


Gráfico 26 Avaliação Global do Centro de Dia

No indicador **Avaliação Global da Instituição** cujo intuito é avaliar o comportamento institucional tido no ano de 2022, o resultado obtido é francamente positivo tendo cerca de 71% dos utentes inquiridos avaliado a actuação da instituição como Muito Boa.

## 6.2. Avaliação da Satisfação dos clientes de Serviço de Apoio Domiciliário

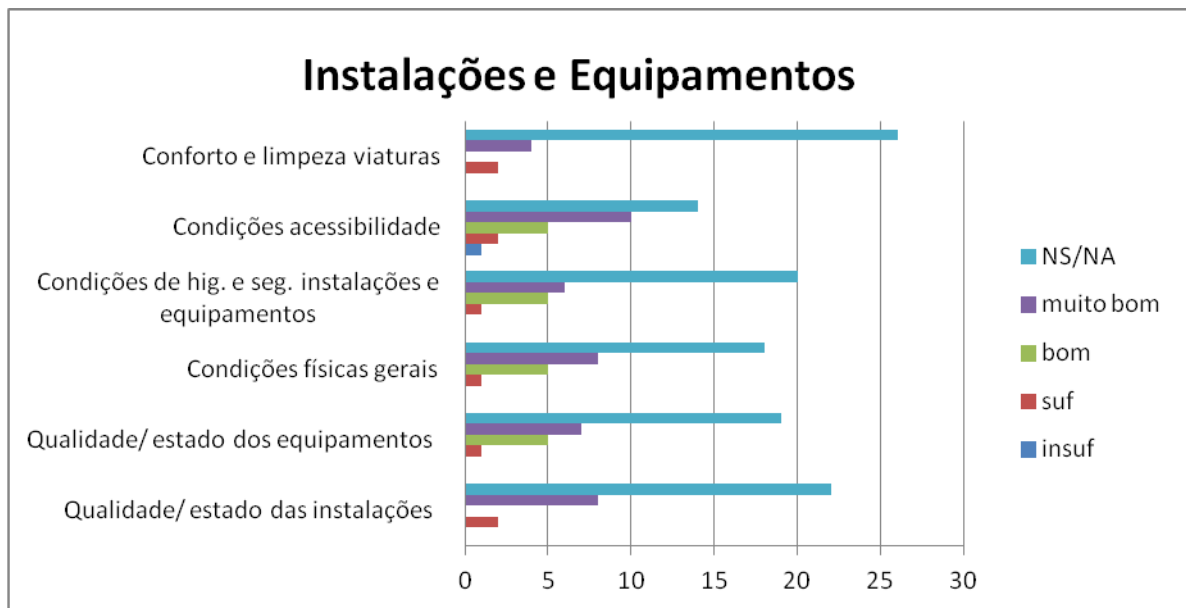


Gráfico 27 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com as instalações e equipamentos

No indicador **Instalações e equipamento** a grande maioria dos utentes NS ou NA, facto expectável tendo em conta que sendo utentes de SAD não possuem informações que sustentem a avaliação de parâmetros como a qualidade das instalações, equipamentos e viaturas, entre outras, uma vez que os atendimentos são globalmente realizados através de visitas domiciliárias.

Não obstante, as pessoas que responderam a estes itens, por realizarem atendimentos na instituição e/ou participarem em atividades de animação nas instalações, avaliaram positivamente as condições das instalações e equipamentos, sendo de realçar que as condições de acessibilidade ao equipamento social foram avaliadas de forma satisfatória (15% B) e muito satisfatória (31%).

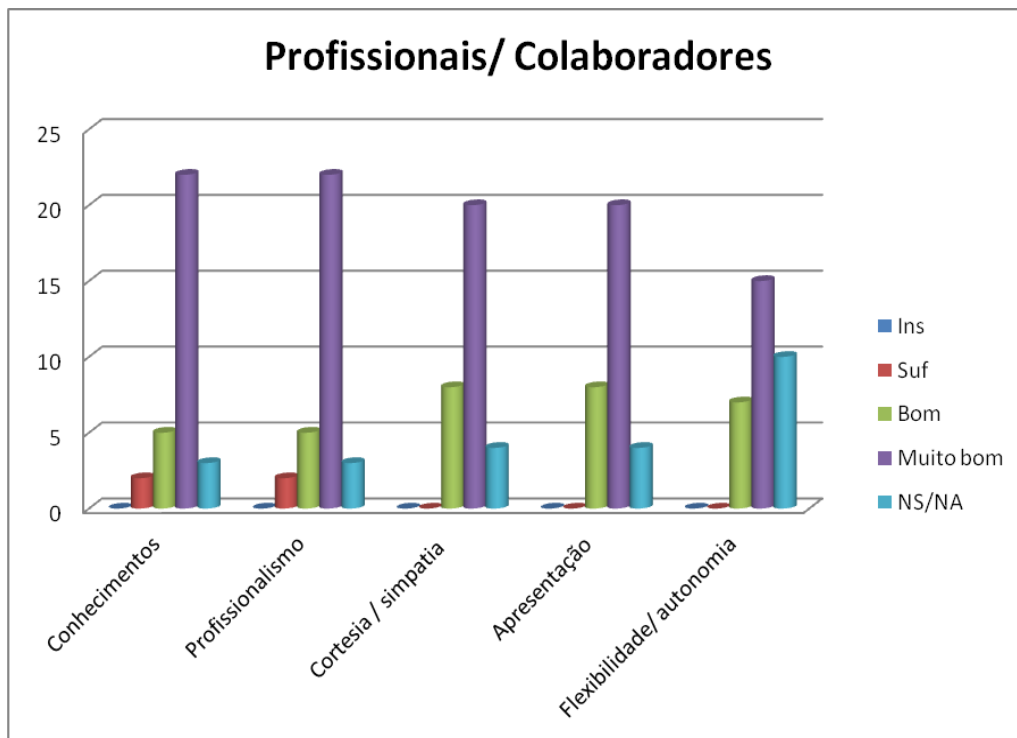


Gráfico 28 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com os profissionais/colaboradores

No indicador **Profissionais / Colaboradores** foram analisados parâmetros como o nível de conhecimentos, simpatia, apresentação e autonomia dos profissionais do CSPA, sendo de salientar a avaliação positiva atribuída aos mesmos nomeadamente ao nível dos conhecimentos e profissionalismo demonstrado (69% MB) a par da cortesia e apresentação tida (63% B) o que reflete o nível de grande satisfação existente relativamente ao atendimento e postura dos recursos humanos afetos à Instituição.

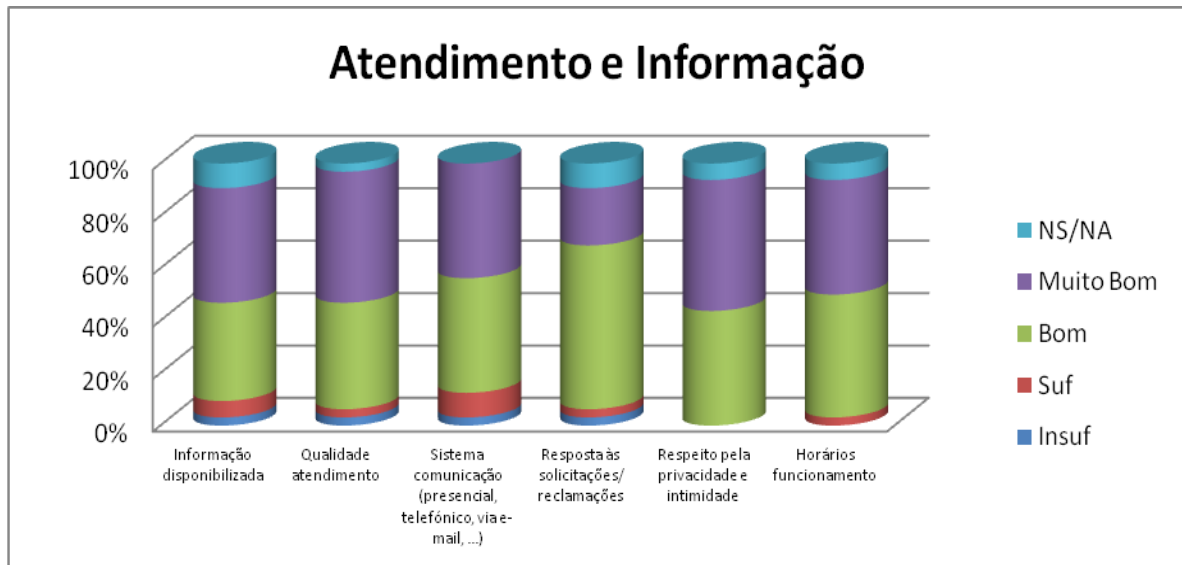


Gráfico 29 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com o atendimento e informação

No indicador **Atendimento e informação** foram analisados parâmetros como a informação que é prestada aos utentes bem como a a qualidade do atendimento e meios de comunicação utilizados pela instituição. Pelos resultados obtidos constatou-se que cerca de 50% dos utentes consideram a qualidade do atendimento prestado como muito bom sendo o sistema de comunicação utilizado positivo. Outro item analisado foi à resposta dada às solicitações e reclamações tendo cerca de 63% dos utentes avaliado satisfatoriamente este parâmetro. Constatou-se também que foi bem pontuado o respeito pela privacidade e intimidade dos utentes sendo um dos princípios éticos basilares que sustentam o funcionamento da Instituição.

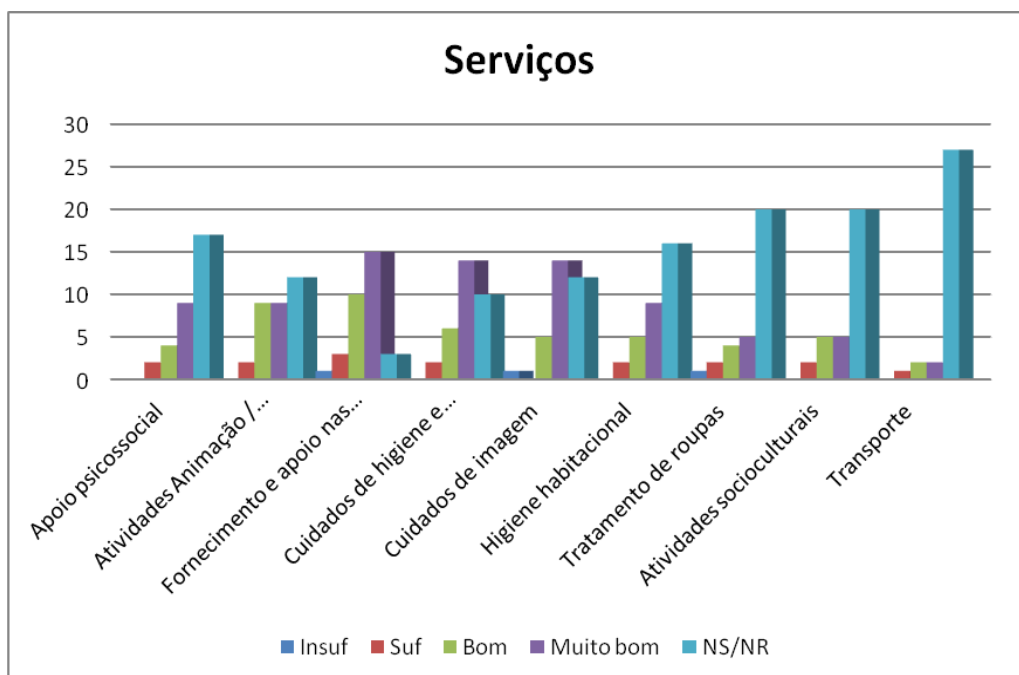


Gráfico 30 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com os Serviços



Os serviços mais contratualizados nesta resposta social são por norma o fornecimento e apoio nas refeições bem como os cuidados de higiene pessoal a par dos cuidados de imagem tendo por este motivo sido também os mais avaliados. O serviço de alimentação obteve uma avaliação positiva tendo cerca de 78% considerado o serviço bom ou muito bom; por sua vez os cuidados de higiene obtiveram uma avaliação positiva na ordem dos 63%.

É perceptível que o aspeto determinante na procura de apoio em SAD é a necessidade sentida pelas famílias para apoio ao nível da alimentação à semana, fins-de-semana e feriados, bem como da higiene pessoal.

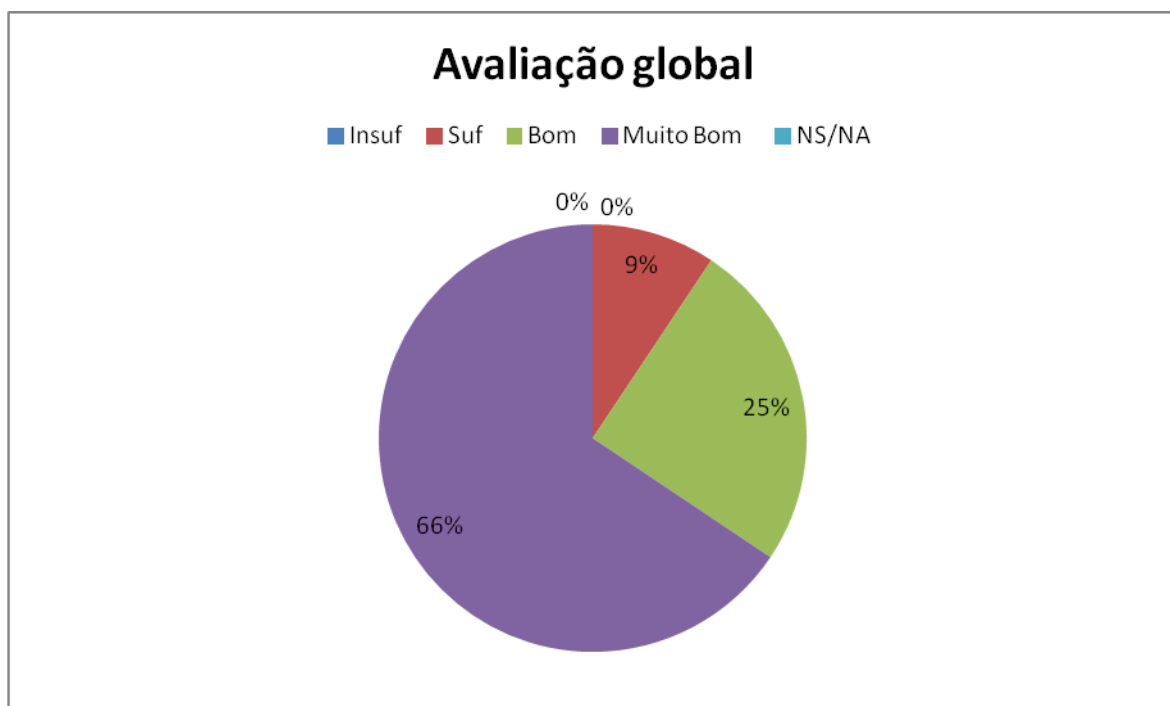


Gráfico 31 Avaliação Global do SAD

Relativamente ao indicador **Avaliação Global da Instituição** que pretende de uma forma geral avaliar a performance e comportamento institucional ao longo do ano 2022 foi evidente o resultado obtido tendo cerca de 66% dos inquiridos avaliado a actuação da instituição como Muito Boa.

### 6.3. Avaliação da Satisfação dos clientes de Centro de Convívio

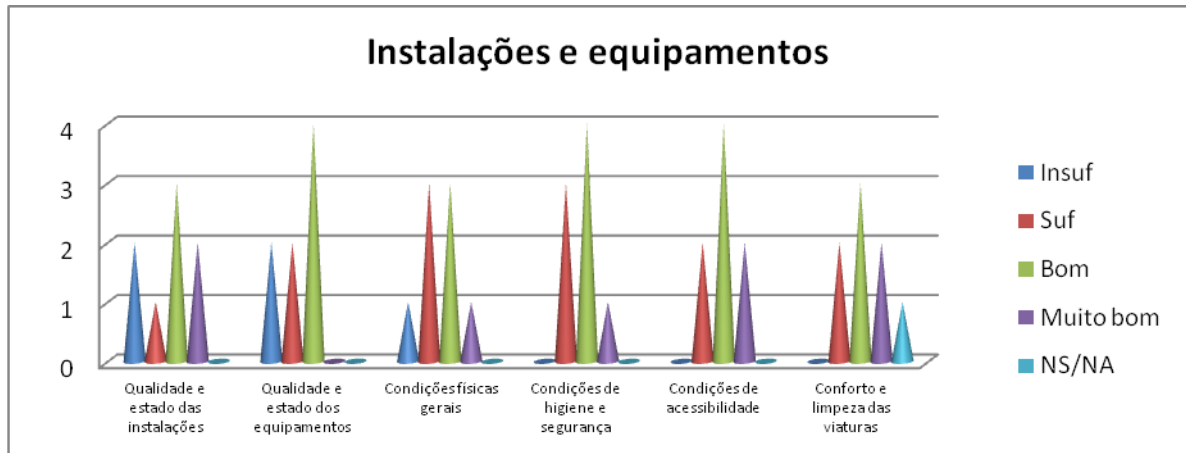


Gráfico 32 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Convívio com as instalações e equipamentos

Pela análise dos resultados obtidos no indicador **instalações e equipamentos** verificou-se que de uma forma geral, a pontuação foi positiva prevalecendo o resultado "bom" nos vários itens medidos : qualidade, estado, condições de segurança e acessibilidade das instalações bem como nos cuidados e limpeza tida com as viaturas.

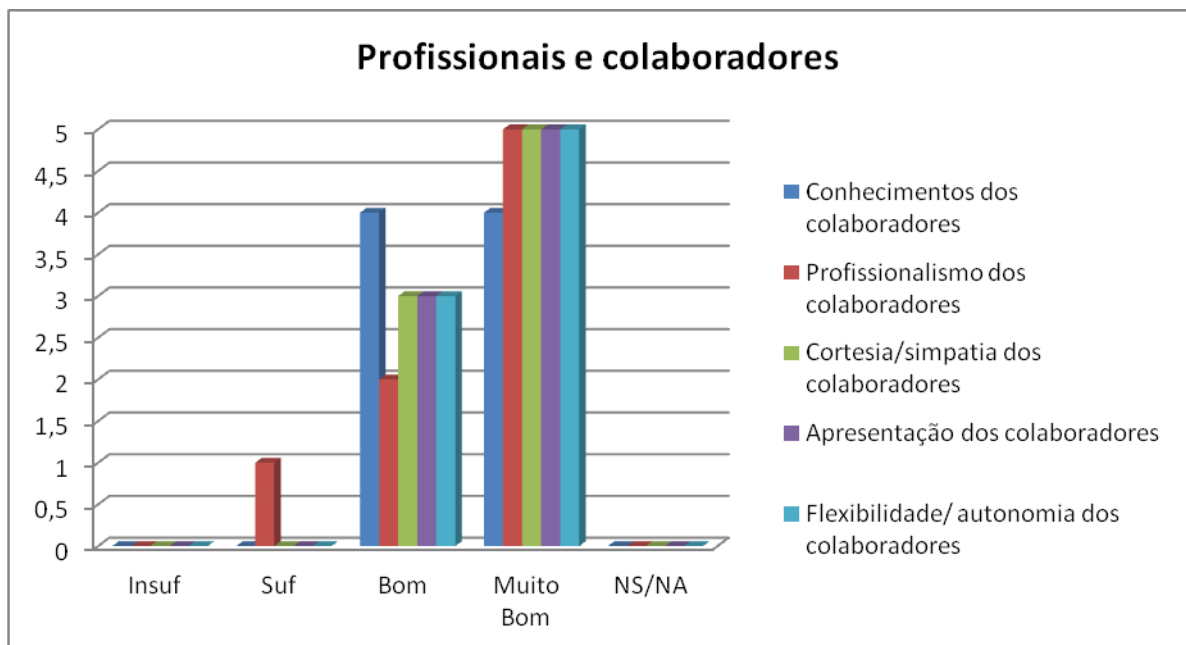


Gráfico 33 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Convívio com os profissionais/colaboradores

Relativamente à avaliação dos **profissionais e colaboradores** da instituição constatou-se que a avaliação foi muito positiva, tendo cerca de 63% dos utentes que preencheram o questionário

considerado que os recursos humanos afetos à instituição demonstram profissionalismo, simpatia, apresentação e autonomia nas tarefas que desenvolvem.

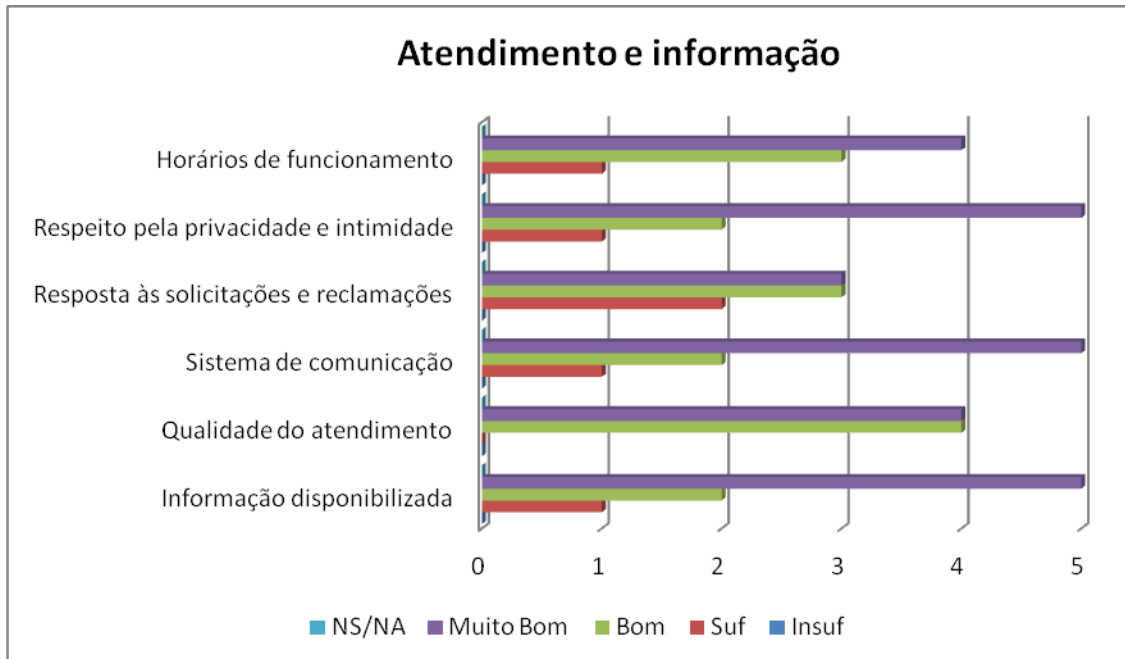


Gráfico 34 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Convívio com o atendimento e informação

De uma forma geral verifica-se uma avaliação muito boa nos itens avaliados respeitantes ao **atendimento** e política de comunicação/ informação desenvolvida pela Instituição sendo de realçar a informação disponibilizada, o sistema de comunicação utilizado bem como o respeito pela privacidade e intimidade das informações inerentes a cada utente conforme eticamente exigido.

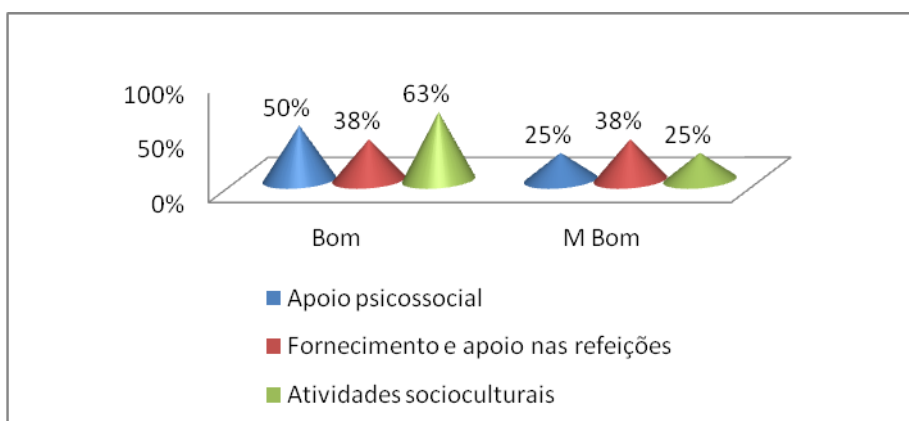


Gráfico 35 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Convívio com os Serviços

No que diz respeito aos **serviços** desenvolvidos salienta-se a boa avaliação obtida (cerca de 63%) nas atividades socioculturais desenvolvidas em centro de convívio sendo esse o propósito desta resposta social: promover atividades dinâmicas.

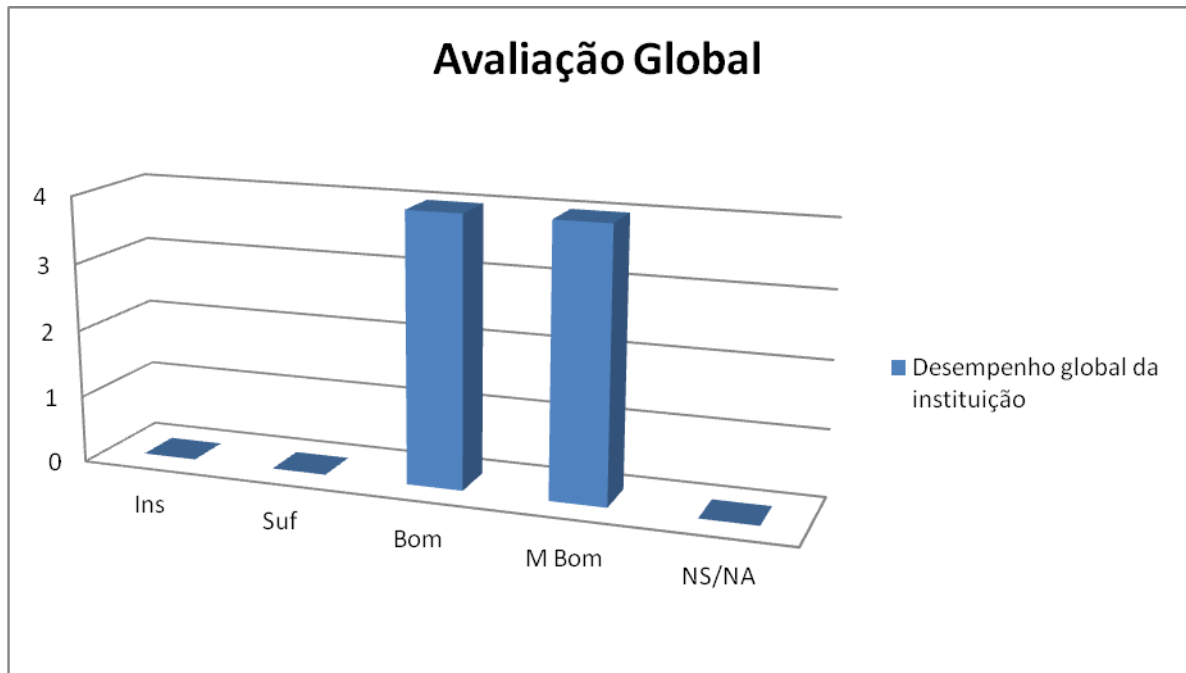


Gráfico 36 Avaliação Global do Centro de Convívio

Relativamente ao **Desempenho Global da Instituição** constatou-se que de uma forma geral a avaliação foi muito positiva tendo cerca de 50% dos inquiridos considerado que a Instituição possui uma performance muito boa.

As respostas às questões de autorrelato salientam uma apreciação globalmente positiva em todas as dimensões avaliadas.

No que diz respeito às **instalações e equipamentos**, “acho que tem boas condições. As casas de banho deviam ser mais e maiores”. “Devia haver uma melhor regulação da temperatura da água das casas de banho”.

O problema da regulação da temperatura da água, cuja origem foi devidamente detetada, foi totalmente resolvido.

A melhoria das condições das instalações sanitárias é um objetivo definido. Para a sua prossecução foi apresentado projeto de arquitectura de obras junto das entidades competentes. Da Autoridade Regional de Saúde foi obtido parecer favorável. O projeto continua em apreciação junto do Instituto de Segurança Social.

Relativamente ao indicador **profissionais / colaboradores**, os clientes consideram que “são pessoas competentes e muito simpáticas”. “Acho-os todos muito profissionais, simpáticos e muito atentos”. “São carinhosos, adoro-os”.

No que concerne os serviços prestados, salientam-se as considerações prestadas ao **fornecimento de alimentação** em que é referido que “a qualidade, quantidade e variedade da comida é boa”. “A comida está muito boa e é bem servida”. “Às vezes até sobra e levo para casa”.

“O serviço de **transporte** é um bom serviço, há cuidado de me ir buscar lá em cima, ajudam-me a fechar a porta”. “Os motoristas ajudam muito e cumprem o dever deles”.

O serviço de **animação/socialização**, plasmado no plano de atividades anual, foi considerado “uma maravilha, muito bem escolhido”. “Muito bom, muito bom, muito bom. Excelente”. “Adorei as atividades, que haja sempre”.

## 7. Conclusão

Partindo de um tema muito cativante e motivador - a realização de sonhos pessoais dos nossos clientes - a execução do plano geral e dos planos auxiliares de animação do CSPA em 2022 excedeu em larga medida todas as expectativas, atingindo todos os objetivos propostos. Não obstante a difícil execução do plano, muitas vezes compensada pela criatividade da equipa de animação e da direção técnica, assim como pelo trabalho voluntário de familiares e apoio de entidades/empresas externas, foi possível levar adiante um variado número de experiências enriquecedoras e, em alguns casos até mesmo transformadoras para todos os participantes.

Após dois anos de pandemia em que muito se perdeu o contacto a nível interpessoal no Centro de Convívio, em Setembro de 2022, apostou-se numa nova abordagem para esta resposta social. Além das atividades lúdico-recreativas, contemplou-se a existência de um plano cultural específico e o recurso a professores especializados nas áreas da música, teatro e artes decorativas.

Para além dos frutos colhidos no ano de 2022, o ano de saída da pandemia, é também importante referir a abertura de horizontes que o tema e o sucesso da sua execução trouxeram para futuros projetos.

Ao longo do ano, procedeu-se à promoção da realização de experiências únicas e significativas com o propósito de fomentar um impacto social na vida das pessoas idosas e possibilitar o desenvolvimento de emoções, sentimentos e memórias positivas.

Ao contribuir para um melhor estado de espírito conseguiu-se aumentar os níveis de esperança através da criação de momentos significativos que reforçaram a importância das emoções positivas para a vivência de um envelhecimento ativo e saudável.

Comprovou-se que a velhice não é doença, muito menos o fim de tudo. E que esta é uma fase da vida em que é possível conhecer novas pessoas, novas cidades, novos mundos. E em que é possível viver novas aventuras, novos desafios e lançar novos olhares sobre questões do passado.

E assim demonstrou-se que o amor e todas aquelas sensações que vivemos diante de algo novo são possíveis de serem experimentadas em qualquer idade.