



RELATÓRIO ATIVIDADES
SERVIÇOS
RESIDENCIAIS
RESIDÊNCIA AUTÓNOMA
"PONTO DE PARTIDA"
2016

Cerciespinho



1. Introdução

A Residência Autônoma (RA) é um equipamento de acolhimento de pessoas com deficiência e incapacidade que, mediante apoio, possuem capacidade de viver autonomamente. Esta resposta social tem capacidade para 5 clientes, sendo que uma vaga é da gestão do Centro Distrital de Aveiro. A RA terminou o ano de 2016 com 4 clientes, após a rescisão do contrato com o cliente que ocupava a vaga da gestão do Centro Distrital de Aveiro.

2. População alvo

A RA destina-se a pessoas com idade igual ou superior a 18 anos, e tem como objetivo proporcionar ao residente igualdade de oportunidades facilitando a sua participação social e o desenvolvimento de percursos profissionais, de acordo com Portaria n.º 59/2015, de 2 de março.

A RA tem como pressuposto a capacidade ou potencial da pessoa com deficiência para viver de forma independente, por isso o grau e tipo de deficiência não devem ser limitativos da atividade e participação nas dimensões relacionadas com a gestão e execução de tarefas domésticas, na aquisição de bens e serviços e na gestão da economia familiar. Para a prossecução destes objetivos, a RA está organizada de modo a facilitar a participação dos seus clientes.

Desde a abertura da RA foram sendo redefinidos alguns critérios para a análise das candidaturas, nomeadamente ao nível da avaliação da deficiência e do comportamento. A gestão diária do serviço foi gradualmente introduzindo algumas alterações no programa de intervenção, com particular destaque na monitorização comportamental e relacional. No futuro, candidatos com diagnóstico de doença mental, perturbação do comportamento ou com evidências de dificuldades sistemáticas no relacionamento interpessoal não serão considerados elegíveis.

A lista de espera aumentou para 18 candidatos.

3. Objetivos e resultados

O grau de concretização dos objetivos chave é de 108%. Todos os objetivos tiveram uma taxa de execução igual ou superior a 100%. Os indicadores também tiveram um grau de execução elevado, exceto o que está relacionado com: o número de reuniões com clientes, visto que, com o agravamento dos conflitos interpessoais, deu-se preferência a reuniões individuais, em detrimento das sessões de grupo; o número de AIVQ e o número de reuniões do grupo de Porta-Voz. Destaca-se o indicador relacionado com as Atividades Transversais de Inclusão (ATI), com uma taxa de 148%. Este resultado é explicado pelo envolvimento dos clientes nas atividades promovidas pela Animadora Sociocultural do Lar. Em relação ao ano de 2015, verificou-se um maior número de iniciativas de participação ativa dos clientes dos Serviços Residenciais (SR), que remete naturalmente para o



empowerment. A participação efetiva do grupo de autorrepresentação Porta-Voz na Plataforma Nacional Autorrepresentação (PNAR) é uma das atividades de maior destaque na promoção do empowerment dos clientes.

Segue-se a tabela síntese de avaliação dos objetivos operacionais da RA de 2016 e a taxa de concretização dos indicadores respectivos:

Objetivos Operacionais	Indicadores	Taxa Execução	Análise
1. Garantir o Cumprimento do Programa de Intervenção do Departamento (108%)	1.1. N.º de clientes	90%	A diminuição do número de clientes a partir de setembro reflete-se na taxa de 90%. Destaca-se a taxa de satisfação dos clientes da RA, na ordem dos 98%, superando o objetivo proposto para esta dimensão. Apesar, do ajuste na previsão das ATI, a taxa mantém-se elevada (148%).
	1.2. N.º de parceiros	100%	
	1.3. N.º de AIVQ	89%	
	1.4. N.º Atividades Transversais de Inclusão	148%	
	1.5. N.º de Reuniões de Equipa Técnica	120%	
	1.6. N.º de Reuniões do Serviço	100%	
	1.7. N.º de reuniões de clientes	73%	
	1.7. N.º de clientes que concretizaram o PDI	90%	
	1.8. Taxa de execução dos objetivos do PDI	109%	
	1.9. Taxa de Satisfação dos clientes	109%	
2. Contribuir ativamente para a manutenção da qualidade do serviço e gestão do referencial EQUASS (100%)	2.1. N.º de Reuniões de disseminação com colaboradores	100%	Foram cumpridos todos os requisitos para a manutenção da certificação EQUASS.
	2.2. N.º de Reuniões de disseminação com clientes	100%	
	2.3. N.º de Monitorizações de TB	100%	
	2.4. N.º de monitorização do mapa de indicadores	100%	
3. Orientar os Colaboradores do Departamento no sentido de prevenir doenças profissionais. (100%)	3.1. N.º de ações tipo	100%	Devido à exposição dos nossos colaboradores a situações de risco e o aumento de acidentes de trabalho, este resultado é relevante.
4. 4. Orientação dos clientes para novos serviços (ocupacional, formativo, estágio, apoio à colocação e/ou emprego) (125%)	4.1. N.º de inscrições/encaminhamentos	125%	A orientação dos clientes para percursos alternativos teve grande importância em 2016. Foi superado devido ao ajuste às necessidades individuais.
5. Dinamização do Grupo de Auto Representantes dos	5.1 N.º de Reuniões do grupo de autorrepresentantes	83%	A participação na Plataforma Nacional de



Serviços Residenciais (108%)	5.2 N.º de Atividades sugeridas pelos clientes	100%	Autorrepresentantes (PNAR) superou as previsões
	5.3 N.º de atividades realizadas com grupos de auto-representantes	150%	
	5.4 N.º de evidências de empowerment	100%	

Este ano, houve saída de um cliente da RA, em setembro de 2016, por incumprimento do regulamento interno e consequentemente rescisão do contrato (taxa de execução 90%).

A capacitação dos clientes da RA para uma vida autónoma é promovida através das Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana (AIVQ) que visam o desenvolvimento de competências em áreas como a vida doméstica, a aquisição de bens e serviços e cuidados pessoais. A taxa de execução das AIVQ baixou para 89%, devido à impossibilidade de introduzir duas atividades, no segundo semestre, por circunstâncias relacionadas com a instabilidade do grupo no período da saída de um dos clientes. Com apoio do Terapeuta Ocupacional foi possível fazer o ajustamento contínuo das AIVQ de acordo com o perfil individual dos clientes e condições de saúde. Em 2016, a inclusão de produtos de apoio para a realização de determinadas atividades teve um impacto significativo, nomeadamente na alimentação autónoma e na realização de algumas tarefas domésticas de um cliente. Destaca-se ainda a AIVQ gestão de recursos financeiros, visto que a melhoria de rendimentos de todos os clientes, através de apoios sociais requeridos, obrigou-nos a uma intensificação do apoio na gestão de recursos financeiros.

Em paralelo às ATI, continuamos a dar ênfase às atividades regulares na comunidade, numa base semanal, com a participação de dois clientes no Grupo Desportivo da Idanha e no Rancho Folclórico Alegria. Numa vertente informal, privilegiamos e incentivamos à participação individual autónoma na comunidade, nomeadamente contacto com a população local, no uso dos serviços públicos e na aquisição de bens e serviços.

No segundo semestre verificou-se uma redefinição dos percursos individuais, nomeadamente a integração de um cliente no centro de dia, o início de um estágio inserção de outro cliente e a integração numa ação de formação na área da tapeçaria de um terceiro. Um dos clientes teve que manter-se nas Oficinas de Produção, porque, mesmo após o encaminhamento do Centro de Recurso do IEFP para o curso de Empregado de Andares, com equivalência ao nono ano de escolaridade, o facto de este não ter iniciado, impossibilitou a sua integração.

No que concerne às reclamações formais, não há qualquer registo. O acompanhamento diário da equipa técnica aos AAD (registo de turno e registos de ocorrências) e a reunião semanal (ata de



reunião) com a equipa alargada dos Serviços Residenciais continuam a garantir o ajuste do serviço prestado, de acordo com as sugestões propostas pelos clientes e colaboradores.

3.1. Clientes

A taxa de execução dos objetivos dos Planos Individuais de Transição (PDI) dos clientes da RA, de 109%, reflete o sucesso da intervenção. A análise detalhada dos objetivos dos PDI permite verificar que a intervenção continua a abranger grande parte das dimensões do modelo de qualidade de vida, adotado pela RA, nomeadamente Desenvolvimento Pessoal (Relacionamento Interpessoal e Autodeterminação), Bem-estar (Físico e Material) e Inclusão Social (Empregabilidade e Cidadania), com uma média de sete objetivos específicos por cliente. A diminuição em relação a 2015 deve-se à revisão dos PDI, aumentando o nível de exigência em termos de competências individuais nas mais diversas áreas.

Quanto à participação dos clientes na avaliação dos serviços, a RA obteve uma taxa de satisfação de 98%, idêntica ao ano passado.

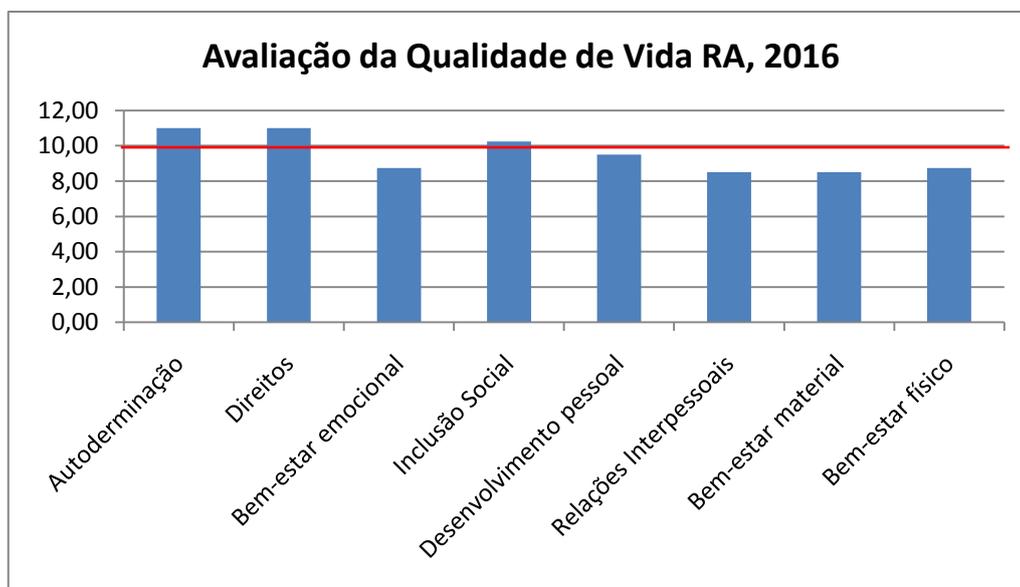
O acompanhamento dos clientes é realizado diariamente pelos(as) AAD e supervisionado pela equipa técnica, nos vários contextos de vida (residências, lazer, formação, trabalho, ocupação, namoro, família, etc.). Este acompanhamento tem um carácter formal todas as semanas, com a reunião dos clientes com o coordenador, de modo a analisar situações ocorridas, sugerir ATI e AIVQ, orientar na tomada de decisão e desenvolver a capacidade de autodeterminação e competências (pessoais e relacionais). A dimensão relacional continua a ser a área de maior instabilidade, por isso mantém-se um acompanhamento individual regular por parte da coordenação. Apesar de incentivarmos o desenvolvimento de sentimentos de identidade e coesão entre os elementos do grupo, a ausência de algumas competências e a dificuldade de gerir emoções dificulta esse propósito.

Apesar das características comuns dos clientes da RA, acima identificadas, a diversidade de perfis psicológicos e projetos de vida dos clientes justificou a assunção de um modelo de intervenção baseado na promoção da qualidade de vida, ou seja, pressupõe como ponto de partida as necessidades, potenciais e expectativas de cada um.

De modo a alinhar a intervenção ao modelo de qualidade de vida, este ano procedeu-se à avaliação formal da qualidade de vida através de inquéritos de autoavaliação. Devido ao facto deste não estar ainda validado para a população portuguesa, o objetivo é meramente orientador, mas possibilitou definir novas áreas de atuação para 2017, no sentido de melhorar a qualidade de vida dos clientes. O carácter prolongado da intervenção na RA remete esta avaliação a cada dois anos.

Assim, o índice de Qualidade de Vida é da ordem dos 89%, com pontos fortes nas áreas da autodeterminação e direitos, explicado eventualmente pelas características intrínsecas do serviço

RA. Como dimensões genericamente mais fracas estão o bem-estar emocional, bem-estar material e relações interpessoais. Se o bem-estar material deve-se aos recursos financeiros serem ainda baixos, em relação à população em geral, as outras dimensões parecem refletir o período conflituoso vivido na RA dos clientes que permaneceram com o cliente que deixou a RA. Em baixo apresenta-se os resultados globais para cada dimensão, com referência à média estimada para esta população.



3.2. Estrutura

Os equipamentos, colaboradores e parceiros são três dimensões estruturais no sucesso do plano de intervenção.

As instalações mantem-se atualizadas e modernas, sendo ainda um fator de satisfação dos clientes. Os equipamentos da RA foram sendo gradualmente melhorados, com base num feedback contínuo com clientes e AAD.

A equipa de AAD continua a ter um papel determinante na implementação do modelo de intervenção. Para isso as reuniões alargadas dos SR (equipa técnica e AAD) foram muito importantes, com uma execução de 100%. A cooperação da equipa multidisciplinar dos SR permitiu uma intervenção integrada e global, com uma de execução 115%. Procedeu-se à avaliação de desempenho de toda a equipa de AAD e equipa técnica, verificando-se uma melhoria generalizada. Para isso também contribuiu a aposta na formação contínua da equipa de AAD e identificação dos pontos fracos na última avaliação de desempenho.

As principais parcerias foram nas áreas da empregabilidade/formação/ocupação e sociocultural, nomeadamente no acesso a atividades lúdico-recreativas, culturais e desportivas. Os clientes da RA frequentam serviços de reabilitação, exclusivamente o Centro de Formação Profissional (CFP) da Cerciespinho (Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego, e Formação



Profissional). No campo lúdico-recreativo e cultural continuamos a destacar a oferta proporcionada pela Câmara Municipal de Espinho e juntas de freguesias do concelho de Espinho (Anta/Guetim e Silvalde) e o Rancho Folclórico Alegria. Na área desportiva destaca-se o Grupo Desportivo da Idanha. Reduzimos para um cliente a participação nas Oficinas de Produção (OP), possibilitamos que um cliente realizasse formação profissional, outro cliente desenvolve estágio de inserção numa empresa (Salvador Soares, em Esmoriz) e, por último, que um cliente frequente o centro de dia de São Félix da Marinha. No âmbito da OP e formação profissional, o contacto com o CFP foi fundamental para garantir o cumprimento dos programas individuais. Todos os acompanhamentos são realizados através de reuniões, contactos telefónicos, ofícios e/ou correio eletrónico com os parceiros. No campo da saúde, mantem-se os três parceiros chave: USF Anta, USF Espinho e Centro Hospital de Gaia e Espinho.

4. Programa de intervenção

O programa de intervenção da RA baseia-se na autonomização, autodeterminação e *empowerment* dos seus clientes através de um conjunto de procedimentos e atividades proporcionadas pelos(as) AAD e equipa técnica.

A introdução em 2016 da avaliação sistemática da qualidade de vida dos clientes através de procedimentos formais visa reforçar a análise do impacto da intervenção e dotar a equipa de mais um instrumento na definição e orientação da intervenção.

A autonomização dos clientes da RA baseia-se num conjunto de AIVQ (taxa de execução e 89%), enquadradas nas seguintes áreas: gestão da economia pessoal e familiar, higiene pessoal e imagem, alimentação, higienização dos espaços, tratamento de roupa e aquisição de bens e serviços (sete AIVQ).

Os clientes são incentivados na tomada de decisão e na aquisição dos bens e serviços de forma independente, sob o apoio, supervisão e orientação da equipa técnica. A reunião semanal (taxa de execução e 73%) visa a gestão e tomada de decisão no funcionamento da RA e mediação e resolução de conflitos entre os residentes. Esta reunião pretende o desenvolvimento do sentido de responsabilidade e autodeterminação de cada um. A nível individual são realizadas reuniões/encontros diários/semanais para o acompanhamento dos percursos de vida e promoção o *empowerment* de cada um.

A promoção do *empowerment* nas várias dimensões de vida possibilita aceder a estruturas de representação comum à generalidade dos cidadãos (por exemplo: clubes desportivos e associações recreativas) e estruturas de representação específicas. Este objetivo assenta nas ATI e orientação individual, de acordo com os interesses e potenciais de cada cliente.

4.1. Modelo de intervenção

A construção conjunta dos PDI, entre a equipa técnica, clientes e AAD, teve como princípio a avaliação das necessidades, potenciais e expectativas e o relatório de acolhimento. Todos os objetivos, para cada cliente, respondem a uma necessidade enquadrada no modelo de qualidade de vida de Shalock e à mesma é associada uma meta a alcançar, definida com base nas potencialidades de cada um.

Em baixo, apresenta-se as atividades/serviços disponibilizados aos clientes, distribuídos por cada uma das dimensões do modelo de qualidade de vida:

		Desenvolvimento Pessoal		Bem-estar			Inclusão Social		
		Relacionamento Interpessoal	Autodeterminação	Emocional	Físico	Material	Empregabilidade	Cidadania	Direitos
Administração terapêutica				X	X				
Alojamento				X	X				
Grupo de Auto Representantes		X	X					X	X
AIVQ	Higiene pessoal e imagem			X	X				
	Alimentação				X				
	Higienização dos espaços				X				
	Tratamento de roupa				X				
	Aquisição de bens e serviços	X	X			X		X	
	Gestão da economia pessoal e familiar		X			X			
	Gestão doméstica e convivência em grupo	X							
ATI	Lúdico e recreativo	X		X					
	Desportivo	X		X	X				
	Social	X		X					
	Cultural			X				X	
	Intelectual/formativo							X	
Parcer	Formação Profissional	X		X			X	X	
	IAOQE		X				X		X



Centro de dia	X		X	X				
Oficinas de Produção	X		X				X	
Grupos desportivos	X		X	X				
Grupos recreativos	X		X				X	

4.2. Serviços disponibilizados

As AIVQ e as Atividades Transversais de Inclusão (ATI) representam os principais de serviços disponibilizados.

As sete AIVQ têm um carácter educativo/formativo da intervenção e pressupõe a participação dos clientes em todas as atividades domésticas, na comunidade e de gestão individual, de forma cada vez mais autónoma. A AIVQ das compras que era para ser retomada no segundo semestre e a introdução da requisição (listagem de compras), também no segundo semestre, não foram executadas pela priorização da intervenção no domínio das relações interpessoais por circunstância não prevista, relacionadas com a saída de um cliente da RA.

Em relação às ATI, este ano verificou-se um aumento ligeiro do número de atividade em colaboração com o Lar Residencial, de 54 para 59. Esta evolução reforça, por um lado, a importância dada a esta área, com a integração da Animadora Sociocultural, como, por outro, demonstra uma estabilização das ATI regulares. Apesar disso a RA continua a incentivar cada cliente a definir individualmente o que pretende fazer nos tempos livres, de acordo com os seus interesses e rede de relações, ou seja, todas as saídas ao final de semana ou período de férias por iniciativa dos clientes na comunidade local é também um fator determinante na sua inclusão social e autodeterminação. Pelo carácter livre, com aviso prévio à equipa, não há um registo estruturado do mesmo, mas o registo diário na RA reflete essa dinâmica.

Destaca-se também os serviços disponibilizados pelos voluntários (cabeleireira e dentista), enfermeira e podologista. Os seus contributos permitiram cumprir algumas das necessidades dos nossos clientes. O serviço de transporte feito pelo AAD contribui ainda para o acesso a atividades diárias e visitas a familiares dos nossos residentes.

4.3. Recursos

Os recursos disponibilizados pela Cerciespinho foram:

Recursos Internos	
Humanos	Psicólogo (Coordenador) Terapeuta Ocupacional Técnica de Serviço Social (Coordenadora do DR) 4 AAD



Instalações	Apartamento: - Sala de estar/jantar; - Cozinha; - Lavandaria;	- Quarto individual; - 2 quartos duplos; - 2 WC (1 adaptado); - Varanda.
Transportes	Carrinha adaptada	

A equipa multidisciplinar dos Serviços Residenciais possibilitou uma intervenção integrada e global.

As instalações modernas garantiram o conforto e foram um elemento em destaque na avaliação da satisfação dos clientes.

A disponibilidade de transporte para o acesso a determinados serviços (por exemplo, saúde, supermercados, entidades públicas, etc.) foi importante para facilitar o acesso aos bens e serviços. Destaca-se o acesso aos serviços de saúde, num total de 33 acompanhamentos (Intervenções cirúrgicas - 1; Consultas programadas -17; Urgências hospitalares e consultas de recurso - 5; Exames e análises: - 5 e Vacinas da gripes - 5).

5. Ações de melhoria e de inovação

Em 2016 as ações de melhoria foram: melhorar o edifício dos SR, fazendo reparações necessárias prevenindo novos danos e identificar os colaboradores dos serviços residenciais, para melhor transparência de informação do prestador de serviços. Como ação de inovação verificou-se a introdução do serviço de avaliação fisioterapêutica para os clientes da RA.

6. Síntese

Em termos da intervenção, o ano de 2016 teve como principal destaque a consolidação do *empowerment* dos clientes. A dinamização do grupo de autorrepresentação, o desenvolvimento de competências ao nível das AIVQ e o encaminhamento para novos serviços de formação/ocupação/emprego continuam a ser as principais estratégias da nossa intervenção na área do *empowerment*.

A rede de parceiros, a equipa técnica multidisciplinar e a estabilização da equipa de AAD foram determinantes no sucesso da intervenção, comprovado pelas taxas de execução dos objetivos operacionais, de ATI e de satisfação dos clientes.

A implementação de uma avaliação formal da Qualidade de Vida vem sem dúvida reforçar a centralidade do cliente em todo o modelo de intervenção.

Como ponto mais fraco, identificamos a incapacidade de corresponder às necessidades de um dos clientes, nomeadamente nos cuidados de saúde mental. Apesar do deste ter integrado, mais tarde,



um serviço especializado na área da doença mental, esta situação foi alvo de profunda reflexão interna. As principais conclusões estão relacionadas com a avaliação de futuras candidaturas de casos com doença mental e os procedimentos na gestão de determinados conflitos entre clientes e colaboradores.

Em suma, tendo em consideração o modelo qualidade de vida preconizado pela Cerciespinho, pensamos que a RA contribui, por mais um ano, para o desenvolvimento, autonomização e inclusão social dos seus clientes.

O Coordenador

(Edgar Teixeira)