



# Lar Adventista para Pessoas Idosas

*Uma outra ideia da idade*

## Plano de Ação 2018

---

*“... Eu vim para que tenham vida e a tenham com abundância.” João 10:10.*

Procurando a promoção da dignidade da vida e bem-estar de cada idoso e cliente, este documento define o plano de Ação para a ASA - Área de Ação de Apoio a Terceira Idade, visando a melhoria contínua dos serviços prestados pelas respostas sociais LAPI Norte, LAPI Centro, LAPI Sul e LAPI Madeira.

Em conjunto com o orçamento, identifica as grandes linhas de ação e pretende ser um instrumento de planejamento estratégico visando a excelência dos serviços prestados, cumprir todas as normas legais e dar resposta as necessidades identificadas nos planos de manutenção, de formação, de atividades, e aos problemas diagnosticados pelas auditorias e inspeções realizadas pelas entidades competentes. São ainda fixados indicadores e metas para aferir a execução dos objetivos e a melhoria dos níveis de desempenho.

As estruturas da ASA - Área de Ação de Apoio a Terceira Idade prosseguirão no seu papel ativo e dinâmico nesta área da economia social - apoiando a comunidade, as Igrejas, reforçando as parcerias e procurando assegurar a satisfação de colaboradores e parceiros - através de um serviço diferenciado centrado na Esperança em Cristo e numa genuína ação crista.

Aos considerarmos os desafios e também os constrangimentos financeiros existentes, olhamos com otimismo e confiança para o futuro na certeza da graça de Deus para a prossecução dos objetivos que nos propomos alcançar, aliando experiência, conhecimento e competências com o fomentar de sinergias internas e a maximização de recursos.



## **Missão**

Servir todos os idosos, independentemente da sua etnia, religião ou cultura.

## **Visão**

Qualidade total nos serviços prestados.

## **Valores**

- Proporcionar aos idosos uma melhor qualidade de vida, cuidando das suas várias vertentes: biológica, psicológica, social e espiritual, não esquecendo a questão relacional e afetiva.
- Tratar cada idoso como um ser único, tendo em conta a sua história de vida, respeitando a sua autonomia, individualidade, privacidade, intimidade, confidencialidade, igualdade e participação.
- Respeitar os seus direitos e criando as condições necessárias para que cada idoso possa construir e executar o seu projeto de vida.

## **Política da Qualidade**

A política de qualidade está consubstanciada nos seguintes objetivos:

- A qualidade é um processo contínuo;
- Abrangência dos serviços;
- Promoção da autonomia e da cidadania dos seus clientes;
- A melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade;
- Orientação para princípios éticos e deontológicos no exercício da atividade;
- Promoção da responsabilização e o trabalho em equipa junto dos colaboradores;
- Fomentar o trabalho em parceria e com a comunidade.

O Plano de Ação para 2018 apresenta ações e atividades a executar no âmbito dos seguintes eixos:

I – Processo de Gestão.....	3
II – Processo de Cliente.....	3
III – Processo de Suporte .....	4
IV – Atividades e Serviços.....	5
V - Parcerias .....	5
VI – Projetos de Investimento e Intervenções .....	7



## I – Processo de Gestão

- Efetuar auditoria interna ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), das unidades Norte e Sul, tendo a preocupação de que a mesma seja efetuada com grau de confiança elevado.
- Efetuar uma auditoria externa ao SGQ na unidade já certificada.
- Efetuar auditorias internas e externas periódicas ao sistema HACCP de todas as estruturas
- Implementar todas as ações corretivas das não conformidades e as oportunidades de melhoria identificadas nos relatórios de auditorias internas e externas.
- Identificar e tratar todas as ações de melhoria resultantes das sugestões e dos inquéritos de satisfação aos clientes, colaboradores, significativos e parceiros.
- Envolver os clientes, colaboradores e parceiros/comunidade na melhoria dos processos e serviços.
- Cumprir o Plano da Qualidade.
- Cumprir 88% dos processos do SGQ no LAPI Sul.
- Elaborar o Relatório da Revisão do SGQ.
- Efetuar estudo de revisão dos Inquéritos, alguns procedimentos e avaliação de Desempenho do SGQ
- Efetuar uma auditoria financeira por Revisor Oficial de Contas, ao sistema financeiro.
- Efetuar uma auditoria para determinar a conformidade da Organização com a Política de Trabalho da Conferência Geral dos Adventistas do Sétimo Dia, no que se refere às políticas designadas como Políticas Fundamentais
- Cumprir o Orçamento aprovado.
- Cumprir o Plano de Manutenção.
- Cumprir o Plano de Formação.
- Manter a ocupação total das estruturas.
- Proporcionar o indispensável para um bom desenvolvimento dos Planos de Atividades dos departamentos sociais, médicos e de Capelania de cada uma das unidades.

## II – Processo de Cliente

### 02\_ Admissão

Indicador	Meta
<ul style="list-style-type: none"><li>• Clientes inadaptados durante o Programa de Acolhimento Inicial,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• &lt;2 por estrutura,</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclamações relativas ao processo de admissão,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• &lt;3 por estrutura,</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rescisão de contratos,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• &lt;2 por estrutura,</li></ul>

### 03\_Planeamento



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações relativas ao Plano Individual,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;3 por estrutura,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações relativas ao Plano Atividades de Desenvolvimento Pessoal,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;3 por estrutura,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de cumprimento de Plano Individual,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% por estrutura,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ulceras de Pressão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevalência &lt;20%</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risco Nutricional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 9 pessoas desnutridas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quedas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;5% idosos que caem por fatores externos</li> </ul>

#### 04\_Avaliação

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de Planos Individuais avaliados,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95% por estrutura,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento das atividades previstas realizadas no Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 85% por estrutura,</li> </ul>

### III – Processo de Suporte

#### • 01\_Administrativo

Indicador	Meta
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações no processo administrativo e financeiro,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;5 por estrutura,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecedores avaliados,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt;85 % por estrutura</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rácio de Fundo de Maneio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt;30%</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rácio de Liquidez Imediata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt;30%</li> </ul>

#### • 02\_Recursos Humanos

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de horas de formação por colaborador,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 35 h ano por estrutura</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações de formação eficazes 90%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt;90% por estrutura,</li> </ul>

#### • 03\_Infraestruturas

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxa de manutenção e verificação dos equipamentos,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt;85% por estrutura,</li> </ul>
--	--

#### • 04\_Serviços Gerais

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de ações preventivas de segurança,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt;2 por estrutura,</li> </ul>
---	--

#### • 05\_Nutrição e Alimentação

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de reclamações ao processo de Nutrição e alimentação,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;10 por estrutura,</li> </ul>
--	---

## IV – Atividades e Serviços

Alguns dos objetivos e atividades gerais transversais a todas as estruturas:

- Melhorar a comunicação com familiares, parceiros e clientes e responder cada vez melhor às sugestões e propostas dos seus clientes;
- Utilização da melhor forma possível das instalações, equipamentos e de todos os recursos técnicos, fomentando sinergias entre estruturas incluindo a partilha em rede de materiais e ferramentas de trabalho, experiência e conhecimento e maximização dos recursos existentes;
- Redução dos níveis de ansiedade, stress e angustia dos clientes e colaboradores e diminuição dos conflitos interpessoais;
- Assistência e orientação espiritual: aos idosos e seus familiares; colaboradores e seus familiares e comunidade através da Capelania.
- Planos de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP) dinâmicos e proactivos que promovam e mantenham a autonomia dos idosos potencialmente independentes incluindo a participação dos idosos nas atividades realizadas no dia-a-dia da instituição; o projeto “Folhas do Tempo” (projeto que envolve clientes acamados e mais dependentes) e Academia Sénior.
- Projeto “Raízes do Passado” (projeto que visa promover o encontro com familiares distantes ou com impossibilidade de vir aos LAPI)
- Eventos/ações e seminários de formação para envolvimento dos familiares na vida e atividades realizadas pelos idosos;
- ATL / Escola Cristã de Férias e Projeto “Dia do colaborador”;
- Bolsa de Voluntariado por áreas e banco de formação interna;
- Promoção de visitação e acompanhamento de clientes das diversas respostas sociais e também colaboradores em articulação com capelania; procurar integrar a animação nas visitas domiciliárias realizadas aos clientes do SAD; visitas domiciliárias pelas diretoras técnicas e diretor geral;
- Consignação de IRS e candidatura a novos programas de inovação social, incentivos e concursos;
- Promover sinergias e intercâmbios com a Rede de Educação Adventista, Igreja, parceiros e comunidade em geral;
- Atualizar e desenvolver novas formas de divulgação da Instituição e suas atividades.

## V - Parcerias

- **Reforço das parcerias já formalizadas:**
  - Segurança Social
    - Cantinas Sociais,
    - Acordos para ERPI, SAD e CD
    - Apoios Eventuais, (financeiros e de géneros)



- IEFPP
  - CEI e CEI +
  - Programas Ocupacionais
  - Reativar
- Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP)
- Estágios Curriculares
- Redes Sociais
  - Intercâmbio de Programas,
  - Formação em Gerontologia,
  - Apoio técnico,
  - Apoio Logístico,
  - Apoio Social,
  - Banco de Voluntariado,
  - Banco de ajudas técnicas,
  - CLAS
  - EPI (Equipa Proteção ao Idoso)
  - NLI (Núcleo local de intervenção)
  - RLIS (Rede Local de Intervenção Social)
- UPASD
  - Serviço de Capelania
  - Igrejas
    - Intercâmbio de Programas,
    - Formação em Gerontologia,
    - Apoio técnico,
    - Apoio Logístico,
    - Apoio Social,
    - Banco de Voluntariado,
    - Banco de ajudas técnicas,
    - FASIA,
  - ADRA Portugal
    - Colaboração em Campanhas e Doações
    - Apoio Logístico
  - Escolas
    - Colégio Adventista de Oliveira do Douro
      - Refeições
      - Lavandaria
    - Externato Adventista do Funchal
      - Refeições
- Outros
  - Banco Alimentar
  - Hipermercados

- **Novas parcerias na comunidade**
  - Procura de novas parcerias que nos auxiliem na prossecução dos nossos objetivos.
  - Programa Inovação 2020
  - Candidaturas a Programas de Apoio Social

## VI – Projetos de Investimento e Intervenções

Os investimentos e intervenções propostos refletem as necessidades identificadas em cada uma das estruturas e cujo cronograma de implementação esta dependente de financiamento e melhoria dos rácios de fundo de maneio e liquidez.

O plano de manutenção anual será implementado para cada uma das estruturas.

- **LAPI NORTE**

- Aumento da capacidade da unidade,
- Estudo para a criação de nova valência,
- Aprovação das Medidas de Autoproteção,
- Intervenção no interior e exterior das instalações
- Criação de uma rampa para acesso ao primeiro piso,

- **LAPI CENTRO**

- Estudo para a criação de nova valência,
- Estudo para Ampliação da Capacidade da Valencia Lar existente no 2º Piso,
- Aquisição de uma nova viatura para SAD (Substituição da sinistrada).
- Aquisição de uma viatura para Centro de Dia (9L).

- **LAPI SUL**

- Legalização do Aldeamento para ERPI – Modalidade Moradias,
- Instalação da valência de Centro de Dia,
- Colocação de uma ETAR compacta para resolução das aguas cinzentas e aproveitamento das aguas para utilização na rega,
- Continuar a Intervenção nos quartos e espaços comuns,
- Criação de circuitos de manutenção, interiores e exteriores,
- Requalificação do espaço e mobiliário da cozinha,
- Requalificação do telhado da estrutura,
- Requalificação da caixilharia e estores da estrutura,
- Intervenção no interior e exterior das instalações

- LAPI MADEIRA
  - Elaboração de um plano master de requalificação e adaptação da estrutura.
  - Projeto de instalação de um sistema solar térmico,
  - Projeto de instalação de um elevador, para a possibilidade de deslocação dos clientes entre os andares,
  - Projeto de criação de uma sala de estar no 2º piso, e recuperação do espaço da cave,
  - Requalificação das salas-de-estar, incluindo mobiliário,
  - Impermeabilização de alguns quartos e pintura geral interna,
  - Implementação do plano de emergência e segurança e criação das medidas de autoproteção.
  - Aquisição de uma nova viatura para Centro de Dia (para atingir capacidade máxima).

*“Está a sabedoria com os idosos, e, na longevidade, o entendimento.” Job 12:12*

