

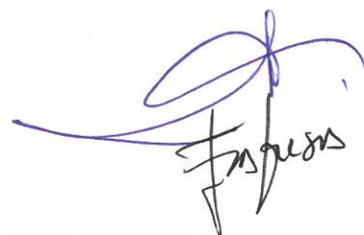


RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2024

Índice

Enquadramento	3
Órgãos Estatutários	4
1. Caracterização da Instituição	5
2. Análise dos Recursos existentes	9
2.1 Recursos Humanos	9
2.2 Gestão de Formação.....	10
2.3 Gestão da Manutenção.....	133
2.4 Higiene e Segurança no Trabalho	133
2.5 Medicina no Trabalho	144
2.6 HACCP	144
2.7 Redes, Parcerias e Cooperação	155
3. Processos Chaves	155
3.1 Estrutura Residencial para Pessoas idosas (ERPI).....	155
3.2. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	199
3.3. Centro de Dia (CD).....	222
4. Candidaturas, Programas, Projetos desenvolvidos.....	233
4.1 Candidaturas aos programas do IEFP	233
4.2 Projeto ESTOUCAOTIGO.....	23
5. Quadro de Ação.....	24
Considerações finais	25



Enquadramento

O presente documento consiste no Relatório de Atividades de 2024 do Centro Balmar – Fundação de Beneficência e Cultura cumprindo na íntegra as cláusulas estatutárias, sendo este um procedimento anual e obrigatório.

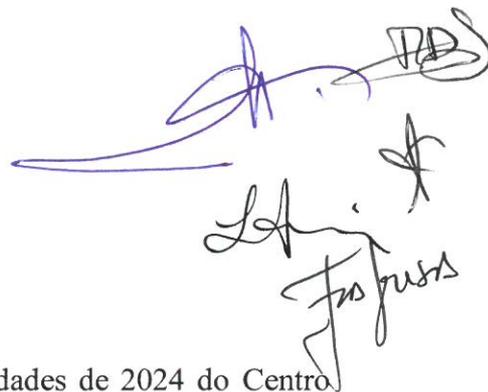
Este relatório tem como principal objetivo a demonstração das atividades realizadas a nível operacional, sendo elas aprovadas no Programa de Ação para o ano em análise.

Para além dos resultados, é importante frisar que o caminho percorrido ao longo do ano permitiu manter elevados níveis de frequência nas respostas sociais (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Apoio Domiciliário e Centro de Dia), centrando a intervenção nas necessidades e interesses dos idosos e suas famílias, numa cumplicidade e proximidade desejada e promovida pelas partes envolvidas.

Esta instituição tem nos seus objetivos responsabilidades que vão muito para além dos acordos e protocolos com os seus parceiros.

O principal foco sempre foi o bem-estar dos utentes e respetivos familiares, para que continuem a acreditar no humanismo da nossa casa. Intervir e garantir sempre serão os valores que fazem do Centro Balmar uma casa familiar com qualidade, bem-estar, humanismo, honestidade e responsabilidade social.

Contudo, nada seria possível se não existisse o envolvimento de todos os nossos recursos humanos, a quem desde já agradecemos por todo o empenho, o trabalho desenvolvido, o contributo e o profissionalismo demonstrado nos cuidados prestados aos nossos idosos proporcionando-lhes assim uma vida com dignidade, bem-estar e carinho.



Órgãos Estatutários

Assembleia Geral

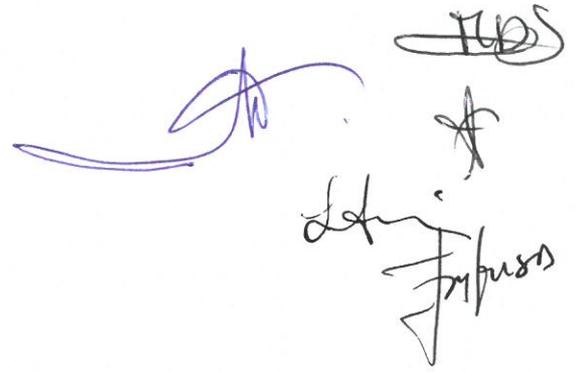
- Presidente: Maria Lúcia Vitório Ferreira
- Secretária: Dina Luísa Santos Simões
- Tesoureiro: José Carlos Pereira Diogo

Conselho da Administração

- Presidente: José Alberto Rosa Diogo
- Vice-Presidente: Maria de Lurdes Vitório Ferreira
- Vogal: Milène dos Santos Simões
- Vogal: Eva Catarina Ferreira de Sousa
- Vogal: Cátia Fernandes Ferreira

Conselho Fiscal

- Presidente: Filipe Manuel Pereira Batista e Melo
- Primeiro secretário: Márcio Pereira Lopes
- Segundo secretário: José Oliveira Assunção



1. Caracterização da Instituição

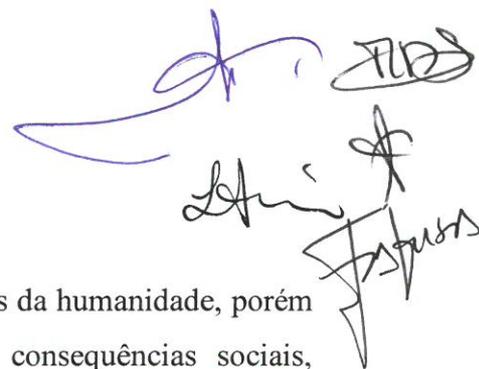
O envelhecimento da população é um dos maiores êxitos da humanidade, porém é também um dos seus maiores desafios, devido às suas consequências sociais, económicas e políticas.

Assim sendo, o aumento da esperança de vida é uma realidade que deverá ser acompanhada com qualidade de vida. Neste sentido foi criado esta Fundação através do legado do Dr. António Lopes de Araújo e sua esposa Beatriz de Albuquerque Saraiva Lopes de Araújo, que à sua morte testamentaram o seu património para obras de apoio à infância, juventude e terceira idade. Logo a Fundação foi constituída em 1983, por escritura pública, com a designação de Centro Balmar – Fundação de Beneficência e Cultura, com lugar e sede na freguesia da Marmeleira.

A designação Balmar é a junção das iniciais do nome da esposa (Beatriz Albuquerque Lopes) e do local-sede da Fundação (Marmeleira). Em 1997 a Fundação obteve o reconhecimento oficial como tal, com a publicação no Diário da República. Neste mesmo ano adquiriu também o estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social.

A Fundação iniciou assim a sua atividade em 2001 com o Serviço de Apoio à Família nas freguesias de Marmeleira e Cercosa, Concelho de Mortágua. Na mesma altura iniciou-se também o projeto de construção do Centro de Apoio Social que começou a sua atividade com os serviços de Apoio Domiciliário a 3 de setembro de 2007 e Lar de Idoso a 5 de outubro do mesmo ano civil.

A Estrutura Residencial para Idosos da Fundação BALMAR visa principalmente a melhoria do bem-estar da população, com prioridade para as pessoas que se encontram em dificuldade económica e social ou as que, pelas suas características físicas ou situação social, sejam especialmente vulneráveis. Tem também por objetivo proporcionar a cada Idoso, uma vida equilibrada promovendo a autonomia e retardando sempre que possível a perda das faculdades físicas e psíquicas.



MISSÃO



O Centro Balmar – Fundação de Beneficência e Cultura destina-se a apoiar à infância, juventude e terceira idade, dando prioridade aos habitantes da freguesia da Marmeleira e arredores, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias.

Visa assim prevenir situações de dependência, promover a autonomia, prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu bem-estar e equilíbrio, apoiando os utentes na satisfação das necessidades básicas da vida quotidiana.

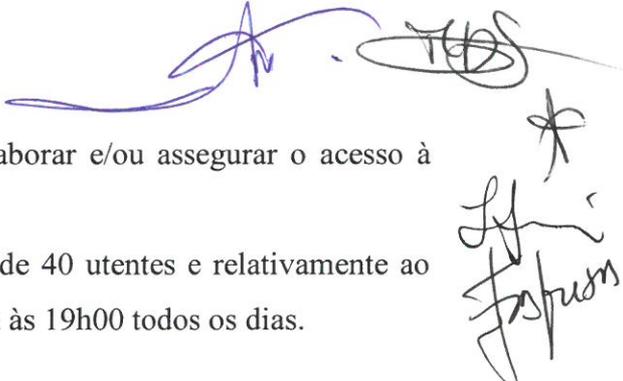
VISÃO

«Uma casa com qualidade e bem-estar»

O Centro Balmar pretende ser uma IPSS de referência no Distrito, baseando a sua intervenção na melhoria contínua das suas práticas e na elevação da qualidade dos serviços prestados tendo sempre por objetivo satisfazer todas as necessidades da comunidade.

VALORES

Qualidade;
Solidariedade;
Humanismo;
Responsabilidade Social;
Honestidade;
Inovação;
Ambiente Familiar;
Atendimento Personalizado;
Servir a Comunidade;
Competência.



necessidades básicas e atividades da vida diária; colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

A capacidade máxima desta resposta social é de 40 utentes e relativamente ao horário de funcionamento, este inicia às 8h00 e encerra às 19h00 todos os dias.

- Estrutura Residencial para Idosos (ERPI):

A Estrutura Residencial para Idosos destina-se a acolher com carácter permanente ou temporário pessoas idosas, de ambos os sexos, desinseridas do meio social e familiar, não autónomos na satisfação das suas necessidades básicas e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.

Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente ou pessoa idónea da comunidade com quem o idoso se relacione e que assume a responsabilidade pelo internamento.

Os objetivos desta resposta social são: assegurar a satisfação das necessidades básicas das pessoas (alojamento; alimentação sendo o pequeno almoço às 9h00, o almoço às 12h00, lanche às 16h00 e o jantar às 18h30 ou 19h30; saúde; higiene; conforto e ocupação); promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares e de vizinhança; garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião; assegurar o acompanhamento psicossocial; favorecer os sentimentos de interação, autoestima e segurança por forma a contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.

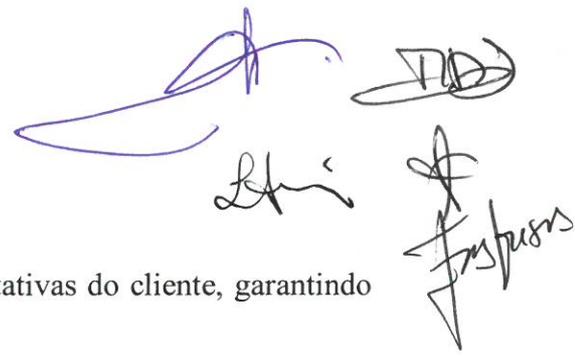
A capacidade máxima desta resposta social é de 79 utentes sendo o horário de funcionamento de 24h/dia e todos os dias da semana.

- Centro de Dia (CD):

A resposta Centro de Dia destina-se a acolher pessoas idosas desinseridas do meio familiar e/ou social, não autónomos na satisfação das suas necessidades básicas e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.

Os objetivos desta resposta social são os seguintes: assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa (alimentação, higiene, cuidados de enfermagem, conforto e ocupação); promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares e de vizinhança; garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre

POLÍTICA DE QUALIDADE



Satisfação dos utentes: Satisfazer as necessidades e expectativas do cliente, garantindo uma prestação de serviços com qualidade.

Colaboradores envolvidos: Valorizar os colaboradores através da qualificação e promoção do mérito; fomentar o trabalho em equipa, valorizando a participação de todos e incentivando-os na conceção, preparação e implementação de ações que visem a melhoria contínua da qualidade.

Responsabilidade perante parceiros e comunidade: Investir numa parceria contínua com a comunidade e demais instituições e entidades de forma a promover o desenvolvimento global com base na promoção social, cultural e recreativo. Incentivar a partilha de conhecimentos e capacidades no sentido de prestar cuidados adequados à comunidade.

Melhoria contínua na gestão da Instituição: Cumprir e adequar a Instituição com a legislação em vigor; gerir eficazmente as diferentes respostas sociais, e, conseqüentemente os referentes serviços; gerir também os recursos humanos, financeiros, materiais e planear uma manutenção contínua das infraestruturas.

RESPOSTAS SOCIAIS:

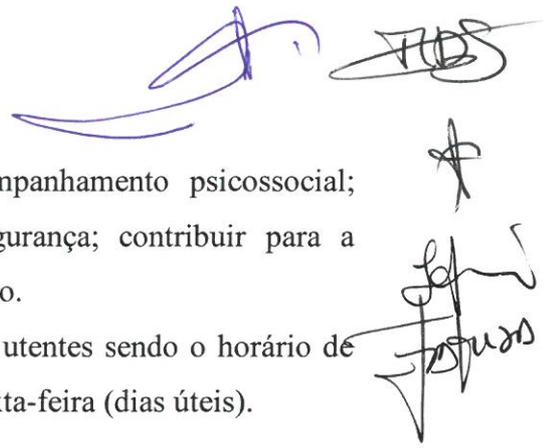
- Serviço de Apoio Domiciliário (SAD):

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

Os objetivos desta resposta social são: contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias; prevenir situações de dependência e promover a autonomia; prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar; apoiar os utentes e famílias na satisfação das

expressão de opinião; assegurar o tratamento e o acompanhamento psicossocial; favorecer os sentimentos de interação, autoestima e segurança; contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.

A capacidade máxima desta resposta social é de 20 utentes sendo o horário de funcionamento das 8h00 até às 19h00 de Segunda-feira à Sexta-feira (dias úteis).



2. Análise dos Recursos existentes

2.1 Recursos Humanos

O Centro Balmar privilegia o seu capital humano, as pessoas que integram esta Instituição e a mais-valia que cada uma delas representa e coloca à disposição da Instituição.

A Instituição mantém uma postura de análise da gestão dos seus recursos humanos, no sentido de favorecer o alinhamento das suas práticas com os objetivos institucionais.

Contudo, vão surgindo algumas dificuldades a nível operacional, mais propriamente na questão dos recursos humanos devido à própria necessidade funcional interna, designadamente por baixas médicas e outras por orientações legais e exigências externas.

Para assegurar a boa organização e funcionamento da Instituição, bem como a eficácia que se exige na prestação dos serviços aos nossos utentes, foi necessário recorrer, algumas vezes, à contratação de novos colaboradores. Infelizmente, não foi possível recorrer á bolsa do IEFP, pelo facto dos desempregados inscritos não reunirem os requisitos solicitados e necessários.

Logo, foram contratados ao todo 13 colaboradores (Contratos sem termo e a termo certo e incerto), sendo: 3 auxiliares de serviços gerais, 8 auxiliares de ação direta (1 do sector de SAD e 7 do sector de ERPI), 1 enfermeira, 1 fisioterapeuta.

Todas as contratações através de vínculo contratual, foram necessárias devido às várias demissões e a fins de contratos, mais concretamente 14, ocorridas nos diferentes sectores ao longo de todo o ano, nomeadamente: 6 auxiliares de ação direta do sector de ERPI, 4 auxiliares de serviços gerais, 2 enfermeiras, 1 fisioterapeuta, 1 auxiliar de ação direta do sector SAD.

Também se verificou que funcionárias de diversos sectores estiveram de baixa por doença prolongada, e também por gravidez de risco e, conseqüentemente, por licença de maternidade ao longo do ano. Mais ainda, algumas funcionárias estiveram com horários reduzidos por opção, nomeadamente: 3 auxiliares de ação direta do sector de ERPI, 1 lavadeira.

Verificou-se a redução de horário por motivos de licença de amamentação, para 6 funcionárias, nomeadamente: 2 enfermeiras, 1 animadora e 6 auxiliares de ação direta de ERPI

Contudo, podemos apurar que no fim do ano de 2024 o Centro Balmar contava com 75 colaboradores.

2.2 Gestão de Formação

A formação dos nossos colaboradores é importante para promover à aprendizagem, bem como o aperfeiçoamento do saber-fazer inerente à qualquer atividade/função. Contudo, no nosso ramo de atividade, não é muito fácil cumprir à risca um plano de formação, tendo em consideração algumas variáveis que não depende de nós, nomeadamente: as faltas, o absentismo devido à existência de baixas médicas e/ou de licenças de maternidades que foram muito constantes e abundantes ao longo de 2024.

Também não é possível reduzir em massa o número de colaboradores ao serviço diário dos utentes, visto que as tarefas são sempre as mesmas e não podem ser reduzidas ou abolidas, pelo facto de estarmos a cuidar e a tratar de pessoas que necessitam constantemente de cuidados inadiáveis.

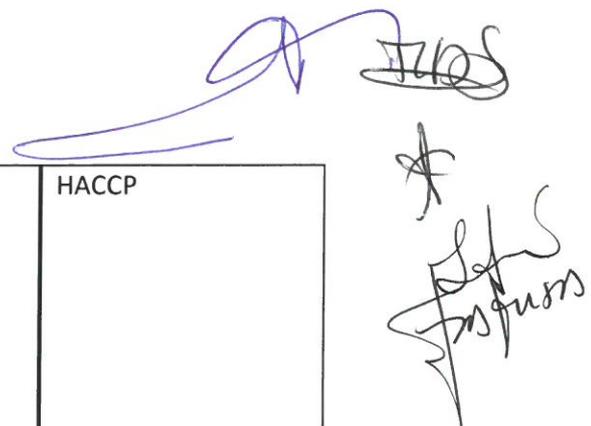
Assim sendo, pode se verificar através do quadro seguinte, que durante o ano de 2024 foram facultadas poucas horas de formação, sendo a maioria desenvolvidas através de parcerias já existentes cumprindo assim outros requisitos normativos legais.

Nome da Formação	Data de início e fim (e das diferentes sessões)	Nº de horas totais da Formação	Formação interna/externa	Tipo/área da Formação
«Suporte Básico de Vida (SBV) e Desfibrilhação Automática Externa»	16 /01/2024; 18/01/2024; 13/11/2024.	7h00	<u>Interna:</u> <u>Femédica</u>	Saúde
«Perdas por imparidade e créditos incobráveis em IVA e IRC»	12/02/2024 a 26/02/2024	8h00	<u>Externa:</u> Ordem dos Contabilistas Certificados	Contabilidade
«Segurança no trabalho – Enquadramento legal e conceito»	14/03/2024	2h00	<u>Interna:</u> Limite Crítico	HST (Higiene e Segurança no Trabalho) -Geral
«Os relatórios de avaliação Psicológica»	17/04/2024 a 23/05/2024	25h00	<u>Externa:</u> Ordem dos Psicólogos (Desenvolvimento Profissional Contínuo)	Sáude
«Preenchimento da declaração modelo 22 de IRC»	22/04/2024 a 06/05/2024	8h00	<u>Externa:</u> Ordem dos Contabilistas Certificados	Contabilidade
«Implementação das Medidas de Autoproteção»	26/04/2024	4h00	<u>Interna:</u> Replicar Socialform	Social/Gestão
«As especificidades contratuais e de processamento salarial no terceiro sector»	01/07/2024 a 15/07/2024	4h00	<u>Externa:</u> Ordem dos Contabilistas Certificados	Contabilidade

HDS

J. J. J. J.

«Ação de boas práticas – arrefecimento, receção de MP e temperaturas»	5/07/2024	1h30	<u>Interna:</u> Als global	HACCP
«Posicionamentos e transferências»	31/07/2024	1h00	<u>Interna:</u> Equipa de fisioterapia do Centro Balmar	Saúde/Fisioterapia
«Comunicação escrita e apresentação para negócios»	09/09/2024 a 23/09/2024	4h00	<u>Externa:</u> Ordem dos Contabilistas Certificados	Contabilidade
«Produtos de incontinência da Hartmann»	30/09/2024	0h45	<u>Interna:</u> Hartmann	Saúde
«Apoio às empresas - análise financeira da informação contabilística»	21/10/2024 a 04/11/2024	8h00	<u>Externa:</u> Ordem dos Contabilistas Certificados	Contabilidade
«Formação plug-in: Boas práticas segundo o novo Estatuto»	18/11/2024	7h00	<u>Externa:</u> Ordem dos Contabilistas Certificados	Contabilidade
RVCC	Iniciou a 7/11/2024 e finalizou em 2025 (falta a apresentação dos portefólios e avaliação final)	50h00	<u>Externa:</u> Escola profissional Penacova - Centro Qualifica	



«Certificação Profissional – Técnico auxiliar de saúde»	Iniciou a 7/11/2024 e finalizou em 2025 (falta a apresentação dos portefólios e avaliação final)	50h00	Externa: Escola profissional Penacova - Centro Qualifica	
---	--	-------	---	--

2.3 Gestão da Manutenção

O processo de gestão da manutenção engloba viaturas, recursos e calibração/verificação de equipamentos de medição e monitorização e é essencial para o pleno desempenho das atividades da Instituição, diminuindo custos e aumentando a durabilidade dos equipamentos.

De acordo com as cláusulas contratuais e as obrigações intrínsecas de determinadas empresas, foram realizadas várias visitas de manutenção/controlo referentes aos equipamentos elétricos existentes na cozinha, na lavandaria, bem como nos elevadores. Relativamente á frota automóvel foram realizadas as respetivas inspeções bem como as revisões programadas.

Contudo, noutros equipamentos não foi possível estabelecer uma estratégia correta para efetuar uma manutenção de carácter mais preventiva e corretiva e, assim sendo, a referida manutenção dos equipamentos continua a ser efetuada após a avaria dos mesmos.

2.4 Higiene e Segurança no Trabalho

Demos continuidade ao procedimento de Higiene e Segurança no Trabalho em parceria com a empresa Limite Crítico, tendo sido facultado a todos os colaboradores da Instituição uma formação subordinada ao tema «Segurança no trabalho – Enquadramento legal e conceito». Paralelamente, foi realizado a avaliação de risco, a avaliação de ambiente térmico e a consulta aos trabalhadores. As respetivas avaliações foram realizadas no âmbito da visita anual.



2.5 Medicina no Trabalho

Demos continuidade ao procedimento de medicina do trabalho aos colaboradores da Instituição, através do contrato existente com a empresa prestadora de serviços Cligeral – Serviços Clínicos Esp. Em Medicina Geral, S.A., pois constitui uma área de intervenção prioritária no local de trabalho, atendendo a que a saúde e o bem-estar dos trabalhadores é fundamental para a qualidade das suas prestações e para o desempenho das suas atividades.

Assim sendo, ao longo do ano de 2024, foram realizadas 38 consultas de medicina do trabalho, sendo que: 18 consultas foram realizadas às auxiliares de ação direta afetas à ERPI, 4 auxiliar de ação direta afeta ao SAD, 4 cozinheiras, 4 auxiliares de serviços gerais, 1 animadora, 2 enfermeiras, 3 lavadeiras, 2 fisioterapeutas. As referidas consultas, advém de novas contratações que ocorreram no ano em causa, no controlo anual que é feito aos funcionários que se encontram a trabalhar com mais de 50 anos de idade, bem como no contrato bianual para os funcionários com idade inferior à 50 anos, e outras situações resultantes de baixas prolongadas.

Para o próximo ano, estão para já planeado vários exames/consultas de forma a cumprir com o protocolado.

2.6 HACCP

Em 2024, mantiveram-se todos os princípios da norma HACCP, bem como todas as visitas de acompanhamento/controlo/avaliação conforme o estipulado no contrato de prestação de serviço da empresa Controlvet (4 visitas, incluindo a visita para efeito de Auditoria de Validação). O bem-estar e a saúde de todos os utentes e colaboradores sendo uma aposta da Instituição, prima por servir refeições com qualidade nutricional de acordo com os pressupostos da roda dos alimentos, respeitando os princípios da segurança alimentar, o rigor e profissionalismo de todos os colaboradores das cozinhas.

A Instituição continuou a adequar as ementas em função das preferências pessoais, levando em conta, os hábitos e aspetos culturais dos nossos utentes. Acima de tudo é nosso dever garantir que uma alimentação saudável não é algo restritivo ou sinal de sacrifício.

No ano de 2024, na cozinha da Instituição foram confeccionadas 79683 refeições abrangendo assim todas as respostas sociais bem como os recursos humanos existentes em cada dia e a cada refeição principal. As refeições calculadas e servidas foram distribuídas da seguinte forma: SAD foram 7722 ao longo do ano; Lar (almoço e jantar) foram 57081; CD foram 3289 e com os funcionários (almoço e jantar) foram 11591.

2.7 Redes, Parcerias e Cooperação

As parcerias podem parecer uma maneira difícil de abordar os problemas sociais, mas possuem um grande potencial para resolvê-los.

Ao longo do ano, o Centro Balmar manteve e reforçou esta dinâmica através de participação e envolvimento na Rede Social do Concelho de Mortágua. Com a concretização e partilhas de projetos e atividades, quer ao nível local, quer ao nível concelhio. Destacamos os parceiros mais relevantes: Instituto da Segurança Social, Câmara Municipal de Mortágua, Juntas de Freguesias, Centro de Saúde de Mortágua, Guarda Nacional Republicana de Mortágua, IPSS's do Concelho, Rede Social, Bombeiros Voluntários de Mortágua, Assol, Policlínica de Mortágua, Cemedical, IEFP, Ninho de Empresas, Farmácias, Biblioteca Municipal de Mortágua e Laboratório Beatriz Godinho, Clínica Idealis, Clínica Clisacor, ABAADV (Associação Beira Agueira de Apoio ao Deficiente Visual) Escola de Cães-guia para Cegos de Mortágua.

O reforço da articulação próxima com os serviços de saúde, emprego e segurança social, permite responder a situações identificadas e sinalizadas pelas diferentes entidades.

O Centro Balmar manteve a organização de trabalho em rede e de cooperação, numa dinâmica de partilha e de aprendizagem.

3. Processos Chaves

3.1. Estrutura Residencial para Pessoas idosas (ERPI)

A evolução da população e da sua pirâmide etária tem sofrido mudanças acentuadas e significativas, traduzindo-se numa inversão da pirâmide, ou seja, num forte

envelhecimento da população. Esta lógica enfatiza, de uma forma muito pronunciada, a importância crescente das respostas dirigidas à população idosa e, simultaneamente, a necessidade de associar novos cuidados pelo crescente aumento das situações de dependência e de necessidade de cuidados especiais, decorrente do aumento da esperança média de vida.

Toma-se por isso, frequente a necessidade do recurso às respostas sociais, em que se inclui o alojamento em estrutura residencial. É fundamental, que nesta estrutura impere a atuação humanizada, personalizada e que tenha em conta as necessidades reais e específicas de cada situação, tendo sempre como horizonte que os residentes são o centro de toda a atuação.

Inspirados nesta realidade procuramos continuar a contribuir para uma atuação em harmonia com essa perspetiva que vem norteando a nossa intervenção ao longo dos últimos anos.

Relativamente aos acordos de cooperação da segurança social, continuamos com 63 acordos sendo que cada um deles foram pagos a 573,53 €/mês.

De seguida, apresentam-se os dados da referida resposta social para o ano de 2024 (baseado nas informações fornecidas no âmbito do preenchimento da Carta Social de 2024)

➤ Caracterização da Resposta Social:

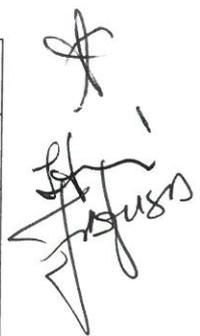
- Frequência da referida resposta: 79 utentes;
- Número de utentes com acordo de cooperação com a segurança social: 63 utentes;
- Número de utentes que foram institucionalizados no ano de 2024: 17 utentes;
- Número médio de dias de espera dos utentes que começaram a frequentar a resposta social: 270 dias;

- Utentes por idades e género a frequentar a resposta social ERPI:

Grupo etário	Total Homens	Total Mulheres	Homens com deficiência	Mulheres com deficiência
50 aos 59 anos	0	1	0	1
60 aos 64 anos	1	2	1	2

65 aos 69 anos	0	3	0	1
70 aos 74 anos	2	0	1	0
75 aos 79 anos	2	2	1	0
80 aos 84 anos	4	11	1	1
85 aos 89 anos	1	20	0	1
90 aos 94 anos	5	18	0	0
95 aos 99 anos	3	4	0	0





- Número de utentes por capacidade de realização de Atividades Básicas da Vida Diária:

Atividades	Independente		Dependente	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Banho	4	12	14	49
Vestir-se	4	11	14	50
Utilização do WC	9	24	9	37
Mobilidade	9	26	9	35
Alimentação	12	36	6	25
Continência	7	16	11	45

- Número de utentes a frequentar a resposta por tempo de permanência:

Entre 0 e 1 mês: 2	Entre 1 e 2 anos: 15	Entre 5 e 10 anos: 14
Entre 1 e 3 meses: 1	Entre 2 e 3 anos: 12	Entre 10 e 15 anos: 8
Entre 3 e 6 meses: 7	Entre 3 e 4 anos: 4	Mais de 15 anos: 0
Entre 6 meses e 1 ano: 7	Entre 4 e 5 anos: 9	

- Número de utentes por tipo de alteração nas funções do corpo e intensidade do problema:

Funções do corpo	Sem problema		Problema moderado		Problema grave		Problema completo	
	Home ns	Mulhe res	Home ns	Mulhe res	Home ns	Mulhe res	Home ns	Mulhe res
Mental	1	15	8	22	7	14	2	10

Visão	3	9	12	34	3	16	0	2
Auditiva/ voz	4	16	5	27	6	13	3	5
Órgãos internos	5	22	5	29	8	10	0	0
Movime nto	6	15	3	18	7	25	2	3

As disfunções ao nível mental, são as que apresentam um valor mais significativo.

Contudo, os problemas graves relacionados com o movimento são as mais evidenciadas. Logo, isso resulta em limitações na capacidade de realização das atividades da vida diária implicando a utilização de ajudas técnicas e uma maior quantidade de recursos humanos, para darem resposta às dependências dos clientes.

Importa também destacar, o facto de existir bastantes utentes com pelo menos problemas moderados (como por exemplo associado á falta de visão), o que nos leva a concluir que, a qualidade de vida das pessoas idosas não acompanhou o aumento da esperança média de vida e que os problemas de saúde se intensificam com o avançar da idade.

Podemos constatar que a diversidade de problemáticas com que nos confrontamos no dia-a-dia também tem vindo a aumentar de forma significativa, sendo que atualmente quase todos os utentes apresentam alguma patologia associada.

Todas estas evidências resultam numa crescente dificuldade com a qual os recursos humanos se deparam no tratamento e no cuidado diário prestado aos clientes e, assim sendo, o trabalho desenvolvido torna-se cada vez mais desafiante.

Uma vez integrado em ERPI, o utente é alvo de uma avaliação das suas necessidades e do desenvolvimento dos seus potenciais e de uma avaliação diagnóstica, onde são recolhidas várias informações no que diz respeito às suas condições ou capacidades físicas e funcionais, estado de saúde, expetativas e representações. Todos os tipos de informações acerca do utente são importantes e, por isso, são devidamente registadas e transmitidas para que se possa identificar áreas ou aspetos que necessitem de serem analisados e explorados, no sentido de garantir uma boa integração e apoio na vida do utente. É a partir da análise da informação recolhida, através de entrevistas, observações clínicas e da aplicação de instrumentos de avaliação que se vai proceder à identificação das necessidades e capacidades do utente que, posteriormente, irão permitir a elaboração do Plano Individual (PI).

O PI é um «instrumento» formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas e serviços às necessidades, expectativas e capacidades de desenvolvimento identificadas em conjunto com o utente/família. Todos os anos é feito uma reavaliação dos planos individuais referentes ao ano anterior, o que permite obter o grau de cumprimento dos mesmos. Cada plano individual realizado é composto por vários objetivos (gerais e específicos) de diferentes áreas de intervenção como, fisioterapia, enfermagem, animação, sociofamiliar, serviços de lar (AVD's) e psicologia.

Para além da realização dos serviços que promovem a satisfação das necessidades básicas dos utentes, é também essencial uma equipa multidisciplinar que promova as expectativas e potencialidades de cada um, através de diversos exercícios e atividades.

3.2. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária, ou seja, é a ajuda prestada por parte de outrem a uma pessoa com dificuldades em realizar as suas tarefas e necessidades.

De seguida, apresentam-se os dados da referida resposta social para o ano de 2024 (baseado nas informações fornecidas no âmbito do preenchimento da Carta Social de 2024).

É importante relembrar que neste momento, temos um total de 30 acordos de cooperação diferenciados da seguinte forma: 10 utentes/mês a 428.95 €; 20 utentes/mês a 346.46 €.

➤ Caracterização da Resposta Social:

- Frequência da referida resposta: 33 utentes;
- Número de utentes com acordo de cooperação com a segurança social: 30 utentes;
- Número de utentes que foram institucionalizados no ano de 2024: 8 utentes;
- Número médio de dias de espera dos utentes que começaram a frequentar a resposta social: 52 dias;

- Utentes por idades e género a frequentar a resposta social SAD:

Grupo etário	Total Homens	Total Mulheres	Homens com deficiência	Mulheres com deficiência
50 aos 59 anos	1	0	0	0
75 aos 79 anos	3	3	2	1
80 aos 84 anos	5	4	0	0
85 aos 89 anos	1	5	0	0
90 aos 94 anos	4	6	0	0
95 aos 99 anos	0	1	0	0

- Número de utentes por capacidade de realização de Atividades Básicas da Vida Diária:

Atividades	Independente		Dependente	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Banho	9	15	5	4
Vestir-se	10	15	4	4
Utilização do WC	11	16	3	3
Mobilidade	11	16	3	3
Alimentação	14	17	0	2
Continência	12	16	2	3

- Número de utentes a frequentar a resposta por tempo de permanência:

Entre 0 e 1 mês: 0	Entre 1 e 2 anos: 7	Entre 5 e 10 anos: 5
Entre 1 e 3 meses: 0	Entre 2 e 3 anos: 8	Entre 10 e 15 anos: 0
Entre 3 e 6 meses: 0	Entre 3 e 4 anos: 4	Mais de 15 anos: 0
Entre 6 meses e 1 ano: 8	Entre 4 e 5 anos: 1	

- Número de utentes por tipo de alteração nas funções do corpo e intensidade do problema:

Funções do corpo	Sem problema	Problema moderado	Problema grave	Problema completo
------------------	--------------	-------------------	----------------	-------------------

	Home ns	Mulhe res						
Mental	6	7	5	7	3	3	0	2
Visão	3	3	9	10	2	4	0	2
Auditiva/ voz	5	3	6	9	3	5	0	2
Órgãos internos	7	4	6	8	1	5	0	2
Movimento	7	8	3	7	4	2	0	2

- Número de utentes em função dos serviços contratualizados:

Higiene Pessoal: 9	Higiene habitacional: 16	Tratamento de roupa: 9	Alimentação: 24	Serviço de medicação: 12
Apoio psicossocial: 1	Reparação no domicílio: 0	Serviço de animação: 17	Serviço de teleassistência: 0	Acompanhamento assuntos pessoais/legais/ de saúde: Não está quantificado, mas é feito para vários utentes consoante necessidade.

Após esta análise, compreende-se que o SAD e as carências da população estão em constante mudança, e é necessário alterar serviços e a forma de atuação conforme as necessidades que vão surgindo. De facto, anteriormente não eram solicitados serviços como gestão e administração de medicação e acompanhamento às consultas, hoje em dia este serviço continua em grande crescimento.

É importante salientar que a caracterização dos utentes é suscetível de variação a vários níveis de ano para ano. Um dos grandes desafios é gerir os serviços prestados em função do grau de dependência, pois tendencialmente, com o aumento da esperança de média de vida, a população idosa vive mais anos (tal como se comprova através do quadro da distribuição dos utentes por idades e género) com uma maior alteração da situação de dependência na realização de Atividades de Vida Diária (AVD's) e de Atividades

Instrumentais de Vida Diária (AIVD'S), necessitando de terceiros para a realização das mesmas.

Em suma, esta resposta social tem, também, como objetivo combater a exclusão e o isolamento social das pessoas dependentes que não possuem redes informais de suporte e/ou relacionamento familiar, promovendo e fomentando uma relação de proximidade entre serviço, utente e família/cuidador.

Consequentemente, houve a necessidade de criar um novo serviço que permitisse combater o isolamento, o agravamento das capacidades cognitivas e físicas e assim sendo, foram criados o serviço de animação/socialização, o serviço de psicologia, bem como o serviço de fisioterapia ao domicílio. Estes novos serviços poderá permitir retardar a institucionalização dos clientes noutras respostas sociais como a ERPI e/ou o CD.

3.3 Centro de Dia (CD)

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar, visando a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência ou o seu agravamento, e possibilita às pessoas novos relacionamentos e elos de ligação com o exterior. É uma resposta social que se destina a acolher pessoas idosas, de ambos os sexos para a satisfação das suas necessidades básicas. Proporciona uma alimentação cuidada, presta cuidados de higiene e conforto e desenvolve atividades que fomentem o convívio, propiciando a animação social e a ocupação dos tempos livres dos seus utentes.

Alguns clientes desta resposta foram acoplados à resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) para colmatar as necessidades dos fins-de-semana e dos dias feriados, bem como outras atividades domésticas que não conseguem por si só executar convenientemente.

Infelizmente, ainda não foi possível conseguir estabelecer uma parceria com a Segurança Social no âmbito desta resposta social, pelo que não existem nenhum acordo de cooperação para nenhum dos nossos clientes.

- Frequência da referida resposta: 10 utentes;
- Número de utentes que começaram a frequentar esta resposta no ano de 2024: 2 utentes;



4. Candidaturas, Programas, Projetos desenvolvidos

4.1 Candidaturas aos programas do IEFP

Durante todo o ano de 2024, mantivemos o programa do Instituto de Emprego e Formação Profissional, designadamente o «EAMA», Emprego Apoiado em Mercado Aberto.

Esta medida, diz respeito a um programa de emprego e apoio à qualificação das pessoas com deficiência e Incapacidade.

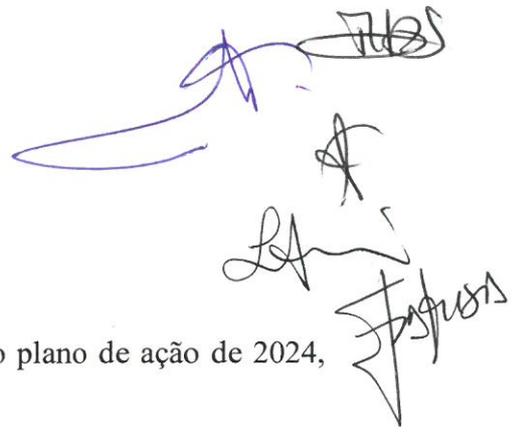
Até ser deferido a candidatura em questão, a beneficiária da mesma esteve enquadrada numa medida de apoio à colocação pela APCC (Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra) desde do dia 3/09/2022 até à concretização do contrato sem termo.

4.2 Projeto «ESTOU CAOTIGO»

É um projeto lançado pela escola de Cães Guia de Mortágua, com o objetivo de treinar cães de assistência para idosos e crianças com necessidades especiais.

Esta iniciativa foi desenvolvida em plena pandemia, com o intuito de garantir a estimulação com atividades físicas, cognitivas e emocionais para com as pessoas que estão nas suas casas.

Com a pandemia, surgiu esta necessidade de ir ao encontro dos idosos que estão isolados e desprotegidos. No âmbito deste projeto, foram contemplados um total de 8 clientes em SAD/CD/ERPI em sessões individuais ou de pequeno grupo, e 23 clientes institucionalizados em ERPI em sessões coletivas. A avaliação deste projeto, após observação e aplicação da Escala de GENCAT em diferentes momentos, evidenciou um resultado bastante positivo quanto ao índice de qualidade de vida dos clientes, bem como, a sua respetiva evolução. Esses resultados foram fundamentais para a elaboração dos planos individuais de cada cliente envolvidos no projeto.



5. Quadro de Ação

O quadro de ação, é uma ferramenta imprescindível do plano de ação de 2024, pois traça uma metodologia para a conquista de objetivos.

O quadro de ação é o planeamento de objetivos em eixos diferente, desde a gestão de utentes, parcerias e comunicação, gestão de recursos, entre outros. Este planeamento, para além de definir objetivos, define as metas, prazos, e estabelece recursos necessários para os executar.

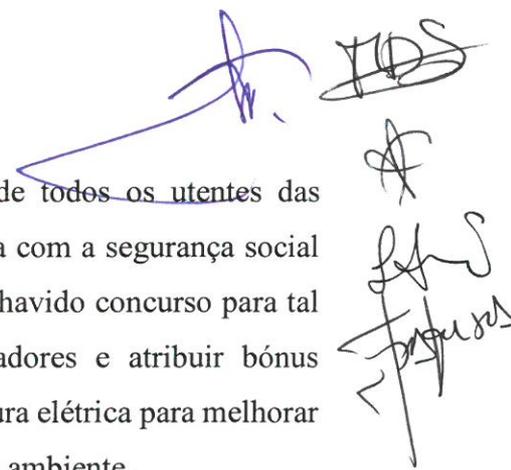
Não nos foi possível cumprir na íntegra o nosso plano de ação devido a alguns constrangimentos inerentes a situações externas ao nosso funcionamento e organização da nossa Instituição. Contudo, alguns objetivos estratégicos foram trabalhados e contemplados, nomeadamente:

- Na gestão dos utentes: avaliação dos PI's (Planos individuais dos utentes) e estruturação de planos individuais para novos clientes independentemente da resposta social em que estejam institucionalizados. Incentivar e proporcionar mais serviços no sentido de ir ao encontro das necessidades e das fragilidades de cada um (dando prioridade aos clientes que usufruem do SAD (Serviço de Apoio Domiciliário) e do CD (Centro de Dia).

- Nas parcerias: realizar algumas reuniões com os colaboradores de forma a melhorar a comunicação interna; promover o trabalho voluntário; pedir alguns contributos financeiros e materiais às entidades de poder local.

- Na gestão de recursos: facultar algumas formações aos colaboradores sempre que possível, apesar de ser cada vez mais difícil cumprir com esta obrigatoriedade devido a escassez de recursos humanos disponíveis para tal e, ao mesmo tempo, para assegurar a prestação dos cuidados aos clientes; proporcionar acompanhamento psicológico aos colaboradores; incentivar à comunicação entre colaboradores; monitorizar a utilização de DAE (desfibrilhador automático externo); proceder à aquisição de materiais e de ajudas técnicas sempre que necessário; tentar manter o número adequado de recursos humanos ao serviço de acordo com as necessidades apresentadas. Contudo, ainda falta colocar em prática algumas estratégias para incentivar os recursos humanos, bem como, para divulgar em maior escala todos os serviços e atividades realizadas na Instituição (através de outras redes sociais).

- Na sustentabilidade: atualizar as participações de todos os utentes das diversas respostas sociais; não conseguimos obter uma parceria com a segurança social no âmbito dos acordos de cooperação para o CD visto não ter havido concurso para tal durante o ano de 2024; aumentar os salários dos colaboradores e atribuir bónus motivacionais conforme disponibilidade; aquisição de uma viatura elétrica para melhorar a frota automóvel contribuindo assim para a sustentabilidade do ambiente.



Considerações finais

O Centro Balmar não conseguiu colocar em prática todos os objetivos pré-definidos no seu plano de ação para o ano de 2024.

As dificuldades sentidas no dia-a-dia advém de toda uma conjuntura socioeconómica pela qual todos nós, enquanto ser humanos, vivenciamos ao longo do ano. Provavelmente, essas vivências ainda são fruto do impacto que a pandemia teve no mundo inteiro, desacelerando o desenvolvimento político, social, económico e até mesmo pessoal. Infelizmente, os diferentes conflitos existentes no mundo inteiro, nomeadamente a guerra Ucrânia/Rússia e Israel/Palestina, estão a dificultar ainda mais a economia mundial, havendo repercussão no presente e, conseqüentemente, no futuro de tudo e de todos.

Mesmo assim, é importante manter o nosso foco para o futuro, assumindo o compromisso de desenvolver ações, intervenções e/ou estratégias para alcançar alguns desses objetivos, como por exemplo, ao nível da gestão e do desenvolvimento dos recursos humanos com a formação, as reuniões mais periódicas e presenciais e a avaliação da satisfação e do desempenho de todos os colaboradores numa ótica motivacional.

Para além dos funcionários, que são os elementos primordiais para a existência do Centro Balmar, também é importante continuar a promover o bem-estar e a qualidade de vida dos nossos idosos através de atividades que combatem o isolamento, o agravamento do estado de saúde e conseqüentemente o desenvolvimento fugaz de patologias associadas ao envelhecimento provocando uma maior dependência, e uma qualidade de vida mais deficitária.

O cumprimento da missão, visão, valores e política de qualidade da nossa Instituição, será sempre o propósito da nossa ação e do nosso empenho para com esta casa que é de todos. Queremos e devemos fazer sempre mais e melhor.

Elaborado por: Milène dos Santos Simões
(Milène dos Santos Simões)

Aprovado por: [Assinatura]

Cécilia Fernandes Ferreira

para: de Lourenço Vitorino Ferreira

FC Lourenço Vitorino de Futsal

Milène dos Santos Simões

Data de Aprovação: 13 / 05 / 2025