

O presente documento pretende espelhar o planeamento estratégico definido pela APPC para os anos de 2018-20. Obedece por isso às considerações definidas no Plano de Atividades Anual da APPC. Considera igualmente os resultados dos Planos Individuais dos clientes e as sugestões e expectativas recolhidas nos inquéritos de satisfação de todas as partes interessadas (parceiros/financiadores, clientes, responsáveis legais, colaboradores, voluntários e comunidade) até à data de elaboração do presente documento. São ainda consideradas todas as oportunidades de melhoria identificadas, tratadas e implementadas até à data do presente documento.

OBJETIVOS	METAS	INDICADORES
Capacitar os colaboradores, cuidadores e outros stakeholders para assumirem atitudes facilitadoras da participação autodeterminada dos nossos clientes.	P1.M10 Diminuir em 25% o nº de ocorrências, reclamações e não conformidades decorrentes de atitudes dos colaboradores (11 ocorrências, 4 reclamações/desagrados, 3 não conformidades – ano 2017);	Taxa de ocorrências, reclamações e não conformidades decorrentes de atitudes dos colaboradores; (nº de ocorrências, reclamações e não conformidades decorrentes de atitudes dos colaboradores/ nº de ocorrências, reclamações e não conformidades X100)
	P1.M11 Pelo menos, 1 colaborador do CAO Delfim Maia, colabora na realização de guião de boas práticas sobre atitudes facilitadoras da participação;	Taxa de colaboradores (nº de colaboradores que participam/ nº total de colaboradores CAO DM X100)
	P1.M12 Desenvolver uma atividade no CAO Delfim Maia para a promoção da participação dos clientes no planeamento e prestação de serviços;	Nº de atividades desenvolvidas no CAO Delfim Maia para a promoção da participação dos clientes no planeamento e prestação dos serviços
	P1.M13 Todos os serviços possuem procedimentos (descritos nos Subprocessos) de avaliação dos clientes ao nível da participação, da autodeterminação e do envelhecimento na Paralisia Cerebral.	Subprocesso de CAO/UR possui procedimentos descritos para avaliar clientes em pelo menos um dos níveis referidos
Participar em estudos de investigação sobre a Qualidade	P1.M14 Estabelecer pelo menos uma parceria de	Taxa de parcerias de investigação (nº de parcerias

de Vida das pessoas com Paralisia Cerebral	investigação.	propostas / nº de parcerias estabelecidas X 100)
Manter todos serviços e respostas sociais	P2.M11 Atender mensalmente 25 clientes no CAO Delfim Maia.	Taxa de clientes do CAO Delfim Maia atendidos mensalmente (n.º de clientes atendidos por mês/n.º de clientes previstos por mês X 100)
Aumentar os níveis de qualidade dos serviços	P2.M12 Manter atualizado, revisto e cumprido o subprocesso do CAO e o processo de Melhoria Contínua;	Taxa de cumprimento dos indicadores dos SP (nº de indicadores cumpridos / nº de indicadores previstos X 100)
	P2.M14 Uniformizar e simplificar subprocessos de realização.	O CAO DM possui pelo menos 1 oportunidade de melhoria / plano de melhoria para simplificar ou uniformizar serviços
Avançar para a intervenção baseada nas evidências	P2.M18 Todos serviços definem quais as práticas de intervenção baseadas na evidência científica que possuem ou que pretendem implementar.	Subprocesso CAO/UR possui descrição de práticas / intervenções baseados em evidência científica
Manter as verbas do setor público	P3.M7 Manter a verba mensal da dotação estatal.	Taxa de clientes do CAO Delfim Maia atendidos mensalmente (n.º de clientes atendidos por mês/n.º de clientes previstos por mês X 100)
Promover a qualidade de vida dos clientes e cuidadores	P4.M1 Iniciar/encontrar 2 formas de medição da qualidade de vida dos cuidadores;	Nº de formas de medição da qualidade vida dos cuidadores
	P4.M2 Manter níveis de qualidade de vida médios entre 7 e 8 nos nossos clientes;	Taxa de clientes com níveis de QdV geral entre os 70 e 80% [(nº clientes com níveis de QdV entre os 70 e os 80% / nº clientes avaliados)X100]

	P4.M3 Garantir que todos os clientes fazem medição da QdV;	Taxa de clientes com PI com medição de QdV [(nº de clientes com Pi com medição de QdV / nº total clientes com PI) X100]
	P4.M4 Medir QdV dos cuidadores em todos os novos clientes;	Taxa de cuidadores de novos clientes admitidos no CAO DM com medição de QdV (nº de novos cuidadores com medição de QdV / nº total de novos cuidadores) X 100
	P4.M5 Medir QdV de 5 dos cuidadores de clientes do CAO Delfim Maia.	Taxa de cuidadores de clientes regulares com medição de QdV [(nº de cuidadores de clientes regulares com medição de QdV / nº total de cuidadores de clientes regulares) X100]
Manter a satisfação dos atuais clientes	P4.M7 Manter a taxa de satisfação de 88% dos clientes em todos os domínios.	Taxa de satisfação dos clientes com o funcionamento do CAO Delfim Maia
Melhorar a abrangência do <i>continuum</i> de serviços	P4.M13 Garantir que os objetivos individuais dos clientes consideram os vários domínios da qualidade de vida.	Taxa de objetivos individuais dos clientes que refletem os vários domínios da QdV [(nº objetivos que refletem / nº total de objetivos)X100]

CRONOGRAMA 2018

ATIVIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
P1.M10 Abrir e implementar oportunidades de melhoria de acordo com as ocorrências, reclamações e/ou não conformidades do ano anterior contemplando ações que visem a melhoria de atitudes dos colaboradores;	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P1.M11 Participação no grupo de trabalho dinamizado pelo Keeper da participação com objetivo de criar um guião de boas práticas;			X	X	X	X	X		X	X	X	X
P1.M12 Criação de um momento formal para avaliação do serviço por parte da Comissão de Clientes e de Significativos do CAO Delfim Maia; Registrar atividade em folha de atividade não regular ou em plano de inovação e desenvolvimento no âmbito da promoção da participação dos clientes no planeamento e prestação de serviços;						X	X		X	X	X	X
P1.M13 Participação de colaboradores nos 3 grupos de trabalho criados para as temáticas da autodeterminação, envelhecimento e participação. Cada representante é responsável pela inclusão das conclusões destes grupos no subprocesso do seu serviço;			X	X	X	X	X		X	X	X	X
P1.M14 Elaborar protocolo de parceria de investigação científica; identificar potenciais parceiros de acordo com as áreas de investigação; escolher parceiro e assinar protocolo.			X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2.M11; P3.M7 Cumprir com o estabelecido nos acordos de cooperação; cumprir o programa de atividades do ano 2018 do CAO Delfim Maia;	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2.M12 Participação dos colaboradores em formação e qualificação sobre SGQ; Calendário de reuniões temáticas sobre SGQ;			X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2.M13 Participação nas ações previstas no plano dos grupos de reflexão para 2018;	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2.M14 Participação de colaboradores nos grupos de trabalho criados para análise de quais procedimentos da candidatura que podem ser uniformizados;			X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2.M18 Participação e organização em espaços temáticos sobre evidências científicas; constituição de grupo de trabalho para a revisão do supprocesso CAO/UR com a descrição de práticas / intervenções baseadas nas evidências			X	X	X	X	X		X	X	X	X
P4.M1; P4.M4; P4.M5 Participação no grupo de trabalho criado para a temática da medição de qualidade de vida em cuidadores. Cada representante é responsável pela inclusão das conclusões destes grupos no subprocesso do seu serviço;			X	X	X	X	X		X	X	X	X
P4.M3 Cumprir o procedimento da escala de QdV;	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P4.M2; P4.M7 Monitorizar diariamente a satisfação do cliente com o funcionamento dos serviços, proceder aos registos de informação, implementar procedimentos de monitorização de melhoria contínua: ocorrências,	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X

sugestões, reclamações. Mensalmente analisar mapa de ocorrências, NC/OM, reclamações/sugestões. Realizar anualmente a avaliação da satisfação;													
P4.M13 Refletir os projetos de vida (que inclui a medição dos domínios da QdV) dos clientes do CAO Delfim Maia em todos os Planos individuais; OM para monitorizar na plataforma a consideração dos domínios de QdV e respetiva pontuação na definição dos objetivos gerais (conforme previsto em IT);	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Ritmos Africanos	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 O Lado B da Música	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 "Queres conversar?!"	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Os Sentidos da Música	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Pesca Desportiva	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Culinária	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Comunicar com Sentido	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Grupo de Comunicação / Acesso à Informação	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Horta Pedagógica	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Atelier de Expressões	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Atividade em Meio Aquático	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Educação Física Adaptada	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Expressão e Movimento Corporal	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Hidroterapia	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Hipoterapia	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	

P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Terapia Assistida com Cães	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Grupo Eu e os Outros	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Passeios	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Noites Recreativo Culturais		X		X			X		X		X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Cuidados Pessoais	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Festa de Carnaval		X										
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Acolhimento Temporário					X							
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Atividades de Verão						X						
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Festa de São João						X						
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Festa de Verão												
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Festa da Família							X					
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Dia Nacional da Paralisia Cerebral									X			
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Celebração do Magusto											X	
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Festa de Natal												X
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Festividades de Natal												X
P2.M11; P2.M12; P3.M7; P4.M2; P4.M7 Participação em feiras, vendas e exposições							X					X

Data: 26 de fevereiro de 2018 Revisto em 27/04/2018

A Equipa/Coordenação Técnica

A Direção Técnica e de Serviços

A Direção da APPC

CÁTIA FONTES, DANIELA ALBERGARIA

JOANA CARDOSO