

O presente documento pretende espelhar o planeamento estratégico definido pela APPC para os anos de 2018-2020. Obedece por isso às considerações definidas no Plano de Atividades Anual da APPC. Considera igualmente os resultados dos Planos Individuais dos clientes (quando se aplique) 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
<p>Capacitar os colaboradores, cuidadores e outros stakeholders para assumirem atitudes facilitadoras da participação autodeterminada dos nossos clientes</p>	<p>P1.M10 Diminuir 25% o nº de ocorrências, reclamações e não conformidades decorrentes de atitudes dos colaboradores (ano 2017 – 5 ocorrências, 1 NC e 1 reclamação e 3 MVD)</p> <p>P1.M11 5% dos colaboradores da equipa colaboram na realização de guião de boas práticas sobre atitudes facilitadoras da participação (total 15 colaboradores)</p> <p>P1.M12 Desenvolver uma atividade em cada serviço para a promoção da participação dos clientes no planeamento e prestação de serviços</p> <p>P1.M13 Todos os serviços possuem procedimentos (descritos nos Sub-Processos) de avaliação dos clientes ao nível da participação, da autodeterminação</p>	<p>Tx 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)</p> <p>Tx de colaboradores (nº de colaboradores que participam/ nº total de colaboradores serviço X100)</p> <p>N.º de atividades desenvolvidas para a promoção da participação dos clientes no planeamento e prestação dos serviços</p> <p>Possuir no SP pelo menos um procedimento de avaliação dos clientes em pelo menos um dos níveis definidos (participação/autodeterminação ou</p>

	e do envelhecimento na Paralisia Cerebral	envelhecimento)
Participar em estudos de investigação sobre a qualidade de vida das pessoas com paralisia cerebral	P1.M14 Estabelecer pelo menos uma parceria de investigação.	Tx de parcerias de investigação (nº parcerias propostas/ nº de parcerias estabelecidas X 100)
Manter todos os serviços e respostas sociais (Segurança Social)	P2.M11 Atender mensalmente 30 clientes	Tx de clientes atendidos mensalmente (nº clientes atendidos por mês / nº clientes previstos por mêsX100)
Aumentar os níveis de qualidade dos serviços	P2.M12 Manter atualizado, revisto e cumprido o SP de realização (de cada serviço) e o de P MC	Taxa de cumprimento dos indicadores dos SP (nº indicadores cumpridos/nº indicadores previstos*100)
	P2.M14 Uniformizar e simplificar sub-processos (SP) de realização	Taxa de OM/PM para uniformizar ou simplificar serviço/ n.º total de OM/PM do serviço x 100)
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	Serviço possui práticas ou intervenções baseada em evidência (s) científica (s) e descritas no SP
Manter as verbas do setor público	P3.M7 Manter a verba mensal da dotação Estatal	Tx de clientes atendidos mensalmente (nº clientes atendidos por mês / nº clientes previstos por mês) X100

<p>Promover a qualidade de vida dos clientes e cuidadores</p>	<p>P4.M1 Iniciar/encontrar 2 formas de medição da qualidade de vida dos cuidadores;</p> <p>P4.M2 Manter níveis de qualidade de vida médios entre 7 e 8 nos nossos clientes; (em 2017 de 23 clientes com avaliação, 13 têm média entre 70 e 80)</p> <p>P4.M3 Garantir que todos os clientes fazem medição da QV.</p> <p>P4.M4 Medir QV dos cuidadores em todos os novos clientes</p> <p>P4.M5 Medir QV em 6 dos cuidadores de clientes regulares</p>	<p>Nº de formas de medição da qualidade vida dos cuidadores</p> <p>Tx de clientes com níveis de QdV 7 e 8 (nº clientes com níveis de QdV 7 e 8 / nº clientes avaliados) X100</p> <p>Tx de clientes com PI com medição de QdV (nº de clientes com Pi com medição de QdV/ nº total clientes com PI) X100</p> <p>Taxa de cuidadores de novos clientes admitidos em serviços com medição de QdV (nº de novos cuidadores com medição de QdV/ nº total de novos cuidadores)X 100</p> <p>Tx 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)</p>
<p>Manter a satisfação dos atuais clientes</p>	<p>P4.M7 Manter a taxa de satisfação dos clientes em todos</p>	<p>Tx de satisfação dos clientes com o funcionamento do</p>

	os domínios (2017 - 88% questionário satisfação)	serviço
Melhorar a abrangência do continuum de serviços	P4.M13 Garantir que os objetivos individuais dos clientes consideram os vários domínios da qualidade de vida	tx de objetivos individuais dos clientes que refletem os vários domínios da QdV (nº objetivos que refletem/nº total de objetivos) x 100

CRONOGRAMA 2018

ATIVIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
P1.M10 Abrir e implementar oportunidade 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 Inserir em agenda de reunião de representantes legais e de clientes tema relativo à criação da comissão de representantes			x				x				x	
P1.M13 Participação de colaboradores nos 3 grupos de trabalho com representatividade de todos os serviços, para as temáticas da autodeterminação, envelhecimento e participação. Cada representante é responsável pela inclusão das conclusões destes grupos no SP 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.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 as 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 Organização em espaços temáticos sobre evidências científicas na PC;			x	x	x	x	x		x	x	x	x
P2.M11; P3.M7 Cumprir com o estabelecido nos acordos de cooperação	x	x	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 SP do seu serviço.			x	x	x	x	x		x	x	x	x
P4.M2 Cumprir o procedimento da escala de QdV	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x
P4.M14 Refletir os projetos de vida (que inclui a medição dos domínios da QdV) dos nossos clientes 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 ; P4.M8; 4.10 Jardinagem	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8 Carpintaria	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8 Oficina Reciclagem	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8; Comunicar com sentido / Jornal	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8 Oficina de Doces e Salgados	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8 TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação)	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8 O Lado B da Música	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8 Oficina de Jogos	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8 Capoeira	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8; Ritmos Africanos	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8 Educação Física Adaptada	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8; Futebol Adaptado	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8 Snoezelen	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8 Hidroterapia	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x
P2.M11 ; P4.M8; Hipoterapia	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x

P2.M11 ; P4.M8 Natação Adaptada	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X
P2.M11 ; P4.M8 Grupo “Eu e os Outros”	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X
P2.M11 ; P4.M8 Grupo “Afetividade e Sexualidade”	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X
P2.M11 ; P4.M8 Grupo “Estimulação Cognitiva”	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X
P2.M11 ; P4.M8 Oficina Sensorial	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X
P2.M11 ; P4.M8 Pilates	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X
P2.M11 ; P4.M8 Oficina de DJ	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X
P2.M11 ; P4.M8 Relaxamento	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X
P2.M11 ; P4.M8; Passeios	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X
P2.M11 ; P4.M8; Noites recreativo-culturais	X		X		X		X		X		X	
P2.M11 ; P4.M8; Acolhimento Temporário					X							
P2.M11 ; P4.M8; Atividades de verão						X						
P2.M11 ; P4.M8 Festa de São João						X						
P2.M11 ; P4.M8; Festa de Verão							X					
P2.M11 ; P4.M8; Festa da Família							X					
P2.M11 ; P4.M8; Dia Nacional da Paralisia Cerebral										X		
P2.M11 ; P4.M8 Magusto											X	
P2.M11 ; P4.M8; Festa de Natal												X
P2.M11 ; P4.M8 Festividades de Natal												X

Data: 23/02/2018

A Equipa: Carla Teixeira, Manuel Costa

A Direção Técnica e de Serviços

A Direção da APPC