

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><b>Capacitar os colaboradores, cuidadores e outros stakeholders para assumirem atitudes facilitadoras da participação autodeterminada dos nossos clientes</b></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)
<b>Participar em estudos de investigação sobre a qualidade de vida das pessoas com paralisia cerebral</b>	P1.M14 Estabelecer pelo menos uma parceria de investigação.	Tx de parcerias de investigação (nº parcerias propostas/ nº de parcerias estabelecidas X 100)
<b>Manter todos os serviços e respostas sociais (Segurança Social)</b>	P2.M11 Atender mensalmente 30 clientes	Tx de clientes atendidos mensalmente (nº clientes atendidos por mês / nº clientes previstos por mêsX100)
<b>Aumentar os níveis de qualidade dos serviços</b>	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)
<b>Avançar para a intervenção baseada nas evidências</b>	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
<b>Manter as verbas do setor público</b>	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><b>Promover a qualidade de vida dos clientes e cuidadores</b></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><b>Manter a satisfação dos atuais clientes</b></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
<b>Melhorar a abrangência do continuum de serviços</b>	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