

O presente documento pretende espelhar o planeamento estratégico definido pela APPC para o ano de 2018. 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
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 atitudes dos colaboradores que originam, ocorrências, reclamações e não conformidades (ref_appc_2017_26) (ref_cao_2017_5)	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)
	P1.M11 -> 5% dos colaboradores de cada equipa colaboram na realização de guião de boas práticas sobre atitudes facilitadoras da participação; (1 colaborador)	Tx de colaboradores (nº de colaboradores que participam/ nº total de colaboradores serviço X100)
	P1M12 -> desenvolver uma atividade no serviço para a promoção da participação dos clientes no planeamento e prestação de serviços	Nº de atividades desenvolvidas no serviço para a promoção da participação dos clientes no planeamento e prestação dos serviços
	P1M13 -> Todos os serviços possuem procedimentos (descritos nos Sub-Processos) de avaliação dos clientes ao nível da participação, da autodeterminação e do envelhecimento na Paralisia Cerebral	SP CAO possui procedimentos descritos para avaliação dos clientes em pelo menos um dos níveis referidos
Participar em estudos de investigação sobre a qualidade de vida das pessoas com paralisia cerebral	P1M14 -> 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	P2M11 -> Atender mensalmente 30 clientes da área metropolitana do Porto, no CAO VUV;	Tx de clientes atendidos mensalmente (nº de clientes atendidos / nº de clientes previstos x 100)
Aumentar os níveis de qualidade dos serviços	P2M12 -> 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)
	P2M14 -> uniformizar e simplificar sub-processos (SP)	SP CAO possui uma OM/PM para simplificar ou uniformizar

Avançar para a intervenção baseada nas evidências	de realização;	o SP
	P2M18 -> Todos serviços definem quais as práticas de intervenção baseadas na evidência científica que possuem ou que pretendem implementar	O CAO possui práticas/intervenções baseadas em evidências científicas e descritas no SP
Manter as verbas do setor público	P3M7 -> manter a verba mensal da dotação Estatal	Tx de clientes atendidos mensalmente (nº de clientes atendidos / nº de clientes previstos x 100)
Promover a qualidade de vida dos clientes e cuidadores	P4M1 -> iniciar/encontrar 2 formas de medição da qualidade de vida dos cuidadores	nº de formas de medição da qualidade vida dos cuidadores
	P4M2 -> manter níveis de qualidade de vida médios entre 7 e 8 nos nossos clientes. (ref 2017 – 76,11%)	Tx de clientes com níveis de QdV entre 7 e 8 ((nº clientes com níveis de QdV entre 7 e 8/ nº clientes avaliados) X100)
	P4M3 -> Garantir que todos os clientes fazem medição da Qv, através da WHOQOL	Nº de clientes que fazem medição da Qv através da WHOQOL
	P4M4 -> Medir QdV dos cuidadores em todos os novos clientes	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
	P4M5 -> Medir QdV de 20% dos cuidadores de clientes regulares. (6 cuidadores)	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)
Manter a satisfação dos atuais clientes	P4M7 -> manter a taxa de satisfação dos clientes em todos os domínios (tx de ref 2017 – 95%)	Tx de satisfação dos clientes com o funcionamento do serviço
Melhorar a abrangência do continuum de serviços	P4M13 -> 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)X100

CRONOGRAMA 2018

ATIVIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
P1M10, P1M11 Divulgação do plano interno de formação da APPC bem como os grupos de trabalho junto de todos os colaboradores. Incentivar a equipa de colaboradores para frequência de formação e envolvimento na participação em grupos de trabalho, de acordo com as necessidades dos mesmos ao nível do desenvolvimento das suas competências. Gestão dos recursos humanos do serviço de forma a permitir a frequência das formações e a participação em grupos de trabalho.	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P1M10, P1M11, P4M2, P4M7 Divulgação da atividade “Novelo – fios de participação e autodeterminação” (oportunidades de aprendizagem informal) para sensibilização de todas as partes interessadas (colaboradores, parceiros), ao nível da promoção de atitudes facilitadoras da participação e autodeterminação.			X			X			X			X
P1M10, P2M11, P4M2, P4M7 Reuniões quinzenais da ET com a equipa de AADs	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P1M10, P2M11, P2M12, P4M2, P4M7 Monitorizar e avaliar o desempenho dos colaboradores, segundo um modelo de desenvolvimento de competências.	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P1M10, P1M11, P2M11, P4M2, P4M7 Apoio à criação de um grupo de trabalho para elaboração de um guião de boas práticas sobre atitudes facilitadoras de participação. Incentivar a equipa de colaboradores para a participação neste grupo de trabalho. Gestão dos recursos humanos do serviço de forma a permitir esta participação.			X	X	X	X	X		X	X	X	X
P4M2, P4M7 Envolver o cliente e/ou RL na planificação, monitorização e avaliação das atividades do PAA, evidenciando a participação nas mesmas quer pelos registos de participação dos clientes nas atividades quer pela elaboração de atas de reuniões.	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P4M2, P4M7, P4M13 Envolver o cliente e/ou RL na definição e monitorização dos objetivos do plano individual de acordo com o projeto de vida. Definir as necessidades de suporte à participação e tomada de decisão dos clientes, disseminar por todos os elementos da equipa e monitorizar a satisfação dos clientes com a sua implementação. Apoiar a comissão de representantes legais e incentivar ao desenvolvimento de ações promotoras da participação e autodeterminação dos clientes.	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7 , Cumprir o estipulado nos normativos legais, acordo de cooperação, regulamento interno e atividades e procedimentos do subprocesso	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P1M13, P2M12, P2M14 Conclusão da revisão dos processos de trabalho de CAO e UR no sentido de simplificar e unificar estes dois processos e incluir nestes instrumentos de avaliação da autodeterminação e envelhecimento na paralisia cerebral, entre outros.	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X

P2M11, P2M12, P4M2, P4M7, P4M9 Planear, divulgar, implementar e monitorizar o plano anual de atividades do serviço	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P1M13, P2M18, P4M2, P4M3, P4M13 Ao elaborar os planos individuais dos clientes avaliar, definir e implementar estratégias de promoção da qualidade de vida e monitorizar a sua eficácia. Os objetivos individuais devem refletir os projetos de vida dos clientes.	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P4M2, P4M7 Monitorizar diariamente a satisfação do cliente com o funcionamento dos serviços, proceder aos registos de informação, implementar procedimentos de monitorização de melhoria contínua: ocorrências, sugestões, reclamações. Mensalmente analisar mapa de ocorrências, NC/OM, reclamações/sugestões. Realizar anualmente a avaliação da satisfação.	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2M12, P4M3, P4M7 Monitorizar regularmente o sucesso dos planos individuais de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes. Realizar pelo menos 2 monitorizações ao longo do ano.	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P4M4, P4M5 Medir a QdV de 6 cuidadores de clientes regulares do CAO VUV e de todos os cuidadores de novos clientes									X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Acolhimento Temporário									X			
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Aprender uns com os outros	X	X	X	X	X				X	X	X	X
P1M12 Atividade para a promoção da participação dos clientes no planeamento e prestação de serviços	A DEFINIR											
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Boccia	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Capoeira Adaptada	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Comunicação Com e Para Todos	X	X	X	X	X				X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7, P4M9 Cuidados de Beleza	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Culinária	X	X	X	X	X				X	X	X	
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Dança	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Educação Física Adaptada	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2M12, P4M13 Elaboração do Relatório Anual de Atividades do CAO 2018												X
P3M7 Elaborar e executar orçamentos trimestrais			X			X			X			X

P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Época Balnear						X	X						
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Feiras/Vendas		X	X							X			X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Festa da Família							X						
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Festa de Natal													X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Festividades de Natal													X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Futebol Adaptado	X	X	X	X	X				X	X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Identidade da Música	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Hidroterapia	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Hipoterapia	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Jardinagem			X	X	X	X			X	X			
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Natação Adaptada	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Noites de Lazer	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Oficina de Lavagem Automóvel			X	X	X				X	X			
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Oficina dos Aromas	X	X	X	X	X	X			X	X	X		
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Oficina dos Bolos	X	X	X	X	X	X			X	X	X		
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Oficinas de Artesanato I/II/III	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Os Sentidos da Música	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Passeios Semanais	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X

P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Remo Adaptado	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
P2M11, P2M12, P4M2, P4M7 Reunião de Responsáveis Legais		X							X			
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Semana Musical										X		
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Semana Desportiva					X							
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Snoezelen	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Terapia Assistida por Cães	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
P2M11, P2M12, P3M7, P4M2, P4M7 Troca Fardas	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X

Data: 26/01/2018 – revisto em 30 de abril de 2018

A Equipa/Coordenação Técnica

A Direção Técnica e de Serviços

A Direção da APPC

Sónia Santos e Diana Roque