



o vigilante

Associação de Socorros Médicos

**RELATÓRIO ANUAL
DE ATIVIDADES
E CONTAS
2022**

A Direção

ÍNDICE

CAPÍTULOS	Página
1. Recursos Humanos	3
2. Relações Públicas	8
3. Serviço de Apoio Domiciliário	17
4. CAR: Centro de Apoio à Infância e à Juventude	23
5. CAV: Centro de Apoio à Vida - Vigilante Vida	30
6. CAV: Residência Temporária para Mães Adolescentes	40
7. SOS Associados	46
8. Contas	47

1. RECURSOS HUMANOS

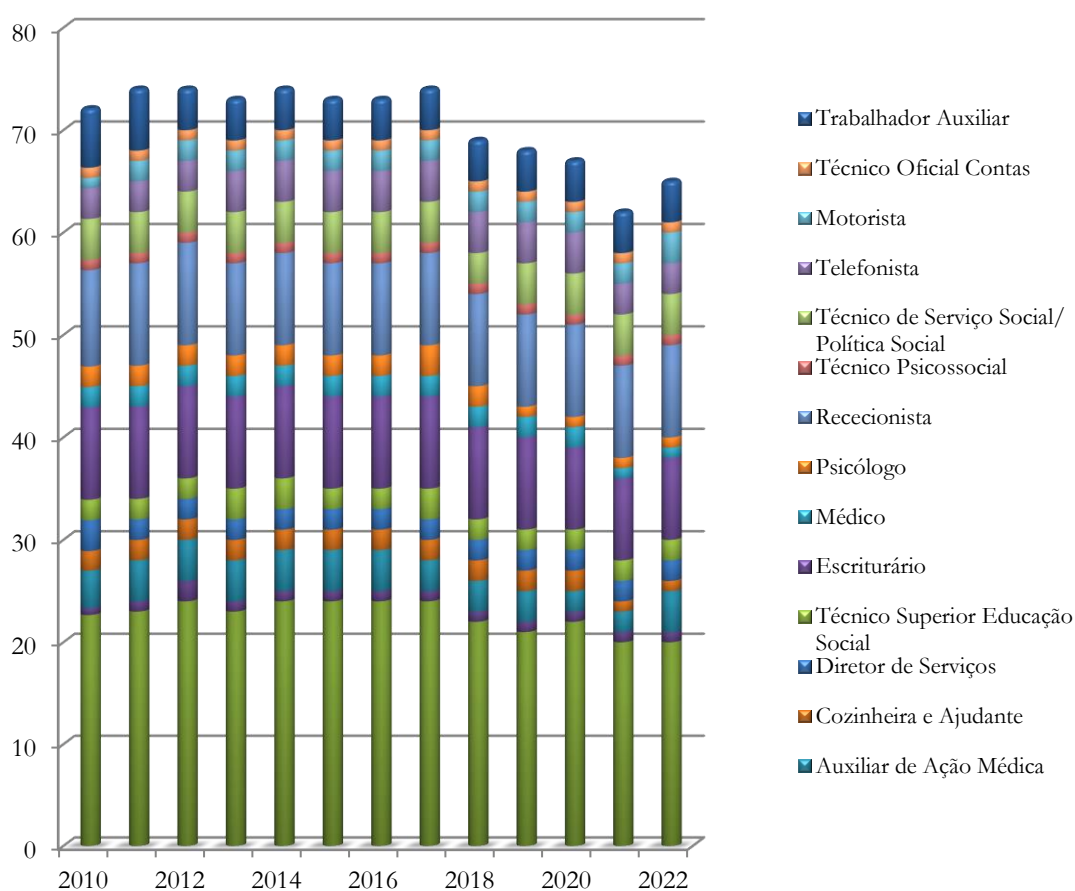
Nestes tempos desafiantes, nesta transição de um tempo de pandemia para um de pós-pandemia, os recursos humanos são um dos recursos mais críticos. Foi necessário gerir baixas, ausências, dificuldades na contratação, além das dificuldades sentidas no bem-estar e saúde física e mental das pessoas o que se refletiu, obviamente, na forma como as equipas interagiram e até na sua produtividade. Neste departamento aconteceram algumas mudanças ainda assim bastante interessantes: com a consciência das dificuldades sentidas, notou-se uma maior recetividade e responsabilidade no tocante a formação, teletrabalho, conciliação família/trabalho, relacionamentos entre equipas e dentro de cada equipa. Relembrando a missão da Instituição, iniciou-se um conjunto de ações (incluindo um inquérito interno para se avaliar a comunicação dentro da Instituição) com o objetivo de melhorar e capacitar as pessoas começando com os colaboradores.

1.1. Quadro de Pessoal (colaboradores dependentes)

A partir da tabela abaixo, podemos ver um ligeiro acréscimo do número total de colaboradores dependentes em 2022 face a 2021. Na realidade, aumentamos 2 Auxiliares de Ação Médica com a reabertura das Consultas de Estomatologia e contratamos mais um colaborador com a categoria de Motorista. São, portanto, 3 colaboradores a mais. Durante este ano manteve-se a dificuldade de contratação de AADs no CAIJU pelo que a equipa ainda não estava completa no final do ano.

A gestão dos recursos existentes tem permitido alcançar os objetivos, ainda que, em algumas áreas, com esforço e sacrifício das equipas que ficam mais sobrecarregadas.

Gráfico 1 – Evolução do Quadro de Pessoal entre 2010 e 2022



No gráfico seguinte podemos perceber melhor como se divide a nossa equipa em termos de categorias profissionais.

Gráfico 2 – Distribuição categorias profissionais em 2022 (número médio)



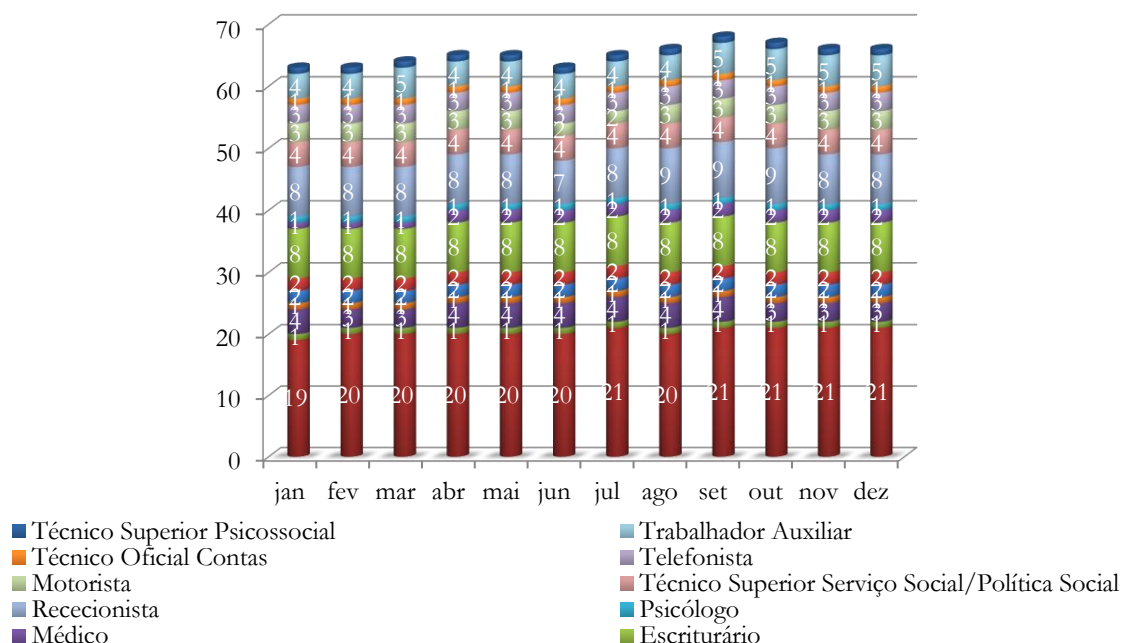
Ao longo de 2022 tivemos alguns colaboradores ausentes devido a doença, isolamentos profiláticos, assistência à família e licenças (sem vencimento e parentalidade). Algumas destas ausências levaram à necessidade de contratações a termo certo ou incerto para proceder à substituição dos elementos em falta.

As consultas de Estomatologia, sendo retomadas em pleno, após o aliviar das restrições relativas à pandemia, levaram ao reforço da equipa de Auxiliares de Ação Médica.

Duas colaboradoras reformaram-se, no decorrer do ano.

Foram efetuados ajustes nas várias equipas, permitindo a mobilidade entre os vários serviços com passagens de categorias (auxiliar de serviços gerais para rececionista, rececionista para escriturária, ajudante de ação direta para auxiliar de serviços gerais e mudança de respostas sociais – RTMA para SAD) agilizando melhor os recursos com menos contratações, maior rapidez de integração, permitindo aos colaboradores o desenvolvimento das suas competências em áreas de maior interesse pessoal.

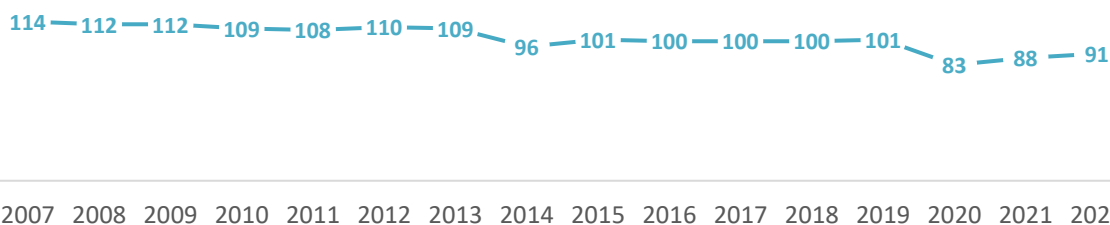
Gráfico 3 – Repartição categorias profissionais em 2022



1.2. Prestadores de Serviços

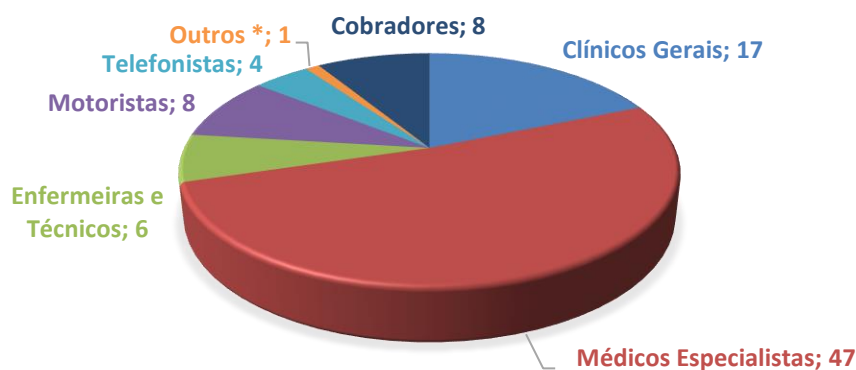
Os colaboradores independentes são prestadores de serviços que nos auxiliam na persecução dos nossos objetivos, mediante a sua disponibilidade, nas várias áreas necessárias.

Gráfico 4 – Evolução dos Prestadores de Serviços entre 2007 e 2022



Durante o ano de 2022 tivemos um total de 91 prestadores de serviços divididos pelas seguintes áreas:

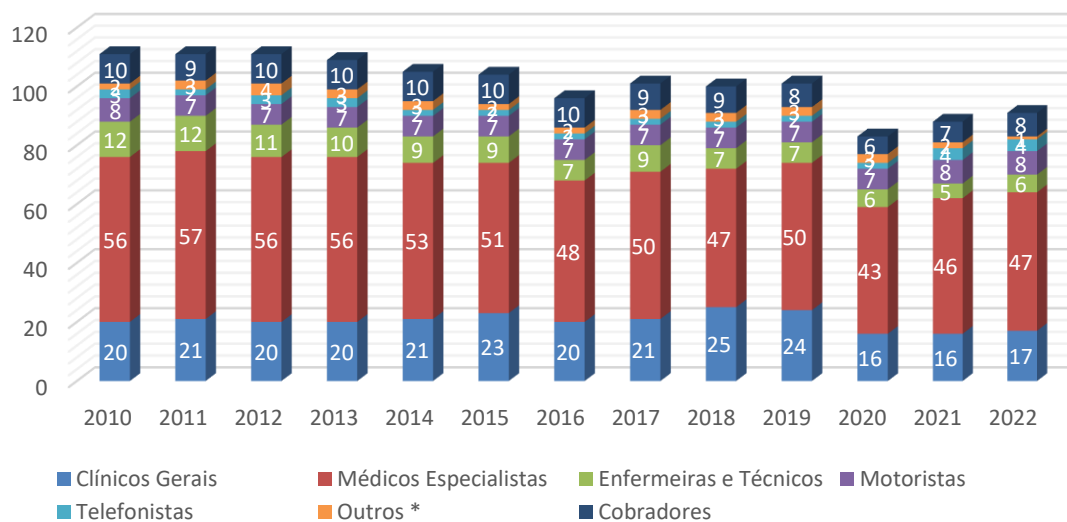
Gráfico 5 – Distribuição dos Prestadores de Serviços em 2022



* (Outros – Apoio Jurídico)

Tendo em conta que a maioria dos nossos colaboradores independentes nos prestam serviços na área da Saúde (médicos, técnicos e enfermeiros), é bem notório o efeito da pandemia. Apesar de termos já retomado todos os atos disponibilizados aos nossos utentes, a procura ainda não está nos valores pré-pandemia, como podemos verificar a partir do gráfico abaixo que retrata os valores médios de prestadores de serviços em cada ano.

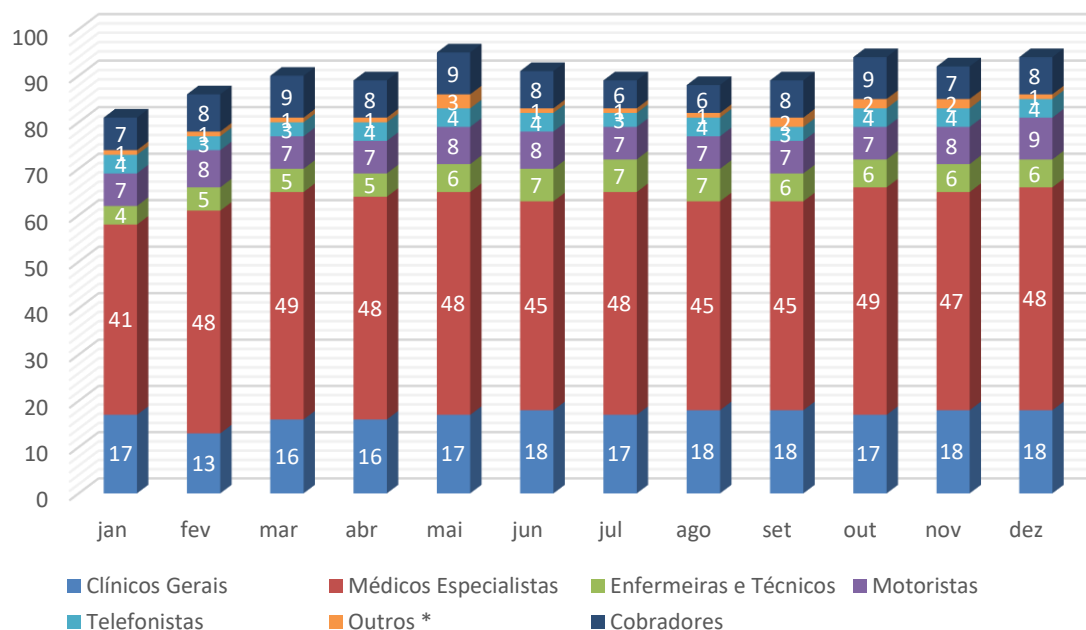
Gráfico 6 – Evolução dos Prestadores de Serviços de 2010 a 2022



* (Outros – Apoio Jurídico e atividades esporádicas)

No gráfico seguinte podemos ver mais detalhadamente as áreas em que se dividiram este ano os prestadores de serviços.

Gráfico 7 – Evolução dos Prestadores de Serviços em 2022



* (Outros – Apoio Jurídico e atividades esporádicas)

1.3. Voluntariado

O voluntariado é um complemento importante ao trabalho desenvolvido pela Instituição nos seus colaboradores dependentes e independentes.

A RTMA recebeu a visita de voluntários que colaboraram na intervenção junto das mães e bebés num total de 28 horas e 9 voluntários.

Continuamos, neste ano, com a colaboração de uma voluntária em funções de Consultoria na área da organização, manutenção dos espaços e orientação ao nível da área Clínica, num total de cerca de 600 horas. Todos os Corpos Gerentes da Instituição continuaram a desempenhar igualmente as suas funções de forma voluntária com grande envolvimento e dedicação.

1.4. Formação

A formação da equipa, além de se apresentar como um requisito legal, é uma necessidade na melhoria constante que se pretende, contribuindo para o desenvolvimento das competências pessoais e profissionais de cada colaborador.

Foi proporcionada formação profissional a colaboradores, com um total de 976 hora a 28 colaboradores em 30 ações de formação com temáticas variadas, conforme a tabela seguinte, tendo contribuído de forma inegável para o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores em causa e das suas equipas.

Tabela 1 – Temáticas das Ações de Formação disponibilizadas, aos Colaboradores, em 2022

Temas Formação Profissional
“I Encontro das Entidades com Competência em Matéria de Infância e Juventude do Concelho da Amadora” IX seminário da CPCJ da Amadora - ‘Da Promoção à Proteção. Nascer. Crescer. Adoles(c)er.’ 14º Curso Reumatologia prática em Cuidados de Saúde Primários Conferência Internacional sobre Envelhecimento Sustentável Congresso Português de Geriatria e Gerontologia Crianças vítimas de Abuso Sexual

**Tabela 1 – Temáticas das Ações de Formação disponibilizadas, aos Colaboradores, em 2022
(continuação)**

Temas Formação Profissional
Cursos Avançado em Provas de Avaliação Neuropsicológica
Eficácia Pessoal
Emergências Médicas no Consultório & Perguntas
Especialização Avançada de Neurologia Clínica em Contexto Hospitalar
Ferramentas META
Formação Plug-In: Encerramento de contas 2022
Encerramento de Contas 2022
Formação Plug-In: TOConline - Módulo de Salários e Ativos
Global Leadership SUMMIT
Higiene e Segurança no Trabalho
Liderar e Gerir Equipas
Metodologia Cuidados em Humanidade
Modelo Ecológico na Intervenção com Crianças e Jovens
Princípios de Ergonomia na Medicina Dentária
Programa de Gestão das Emoções
Refletir
Ressonância Positiva das Equipas
Retiro Liderança/Cuidado
Sinalização de Crimes Sexuais contra Crianças e Jovens
Special Needs Coaching for Seniors
Sustentabilidade na Medicina Dentária
Ubunto - Casas de Acolhimento
VII Jornadas da USF do Parque - Workshops
Violência no setor da saúde - da Prevenção à Ação
Workshop Temático_ As Funções de Direção Técnica - Enquadramento e Implicações

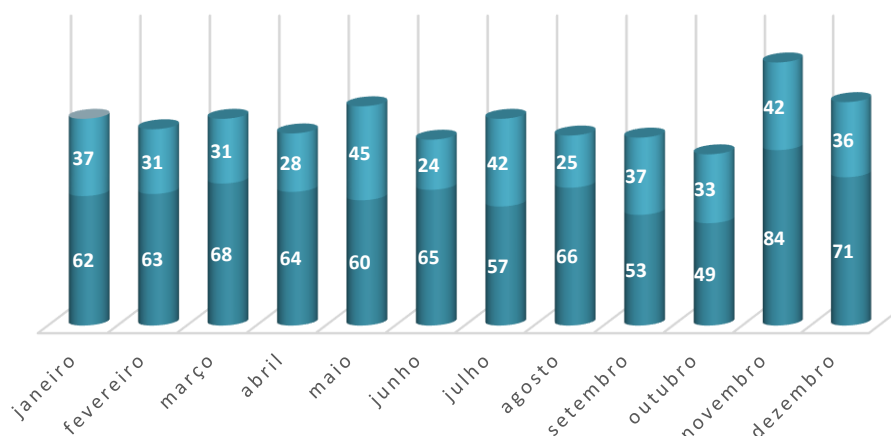
2. RELAÇÕES PÚBLICAS

Este capítulo apresenta as áreas relacionadas com os associados e quaisquer outros clientes da Associação, quer a nível de associados, quer a nível de serviços prestados na parte clínica. Analisa ainda a área do *marketing* e *feedback* dos clientes.

2.1. Movimento de Sócios

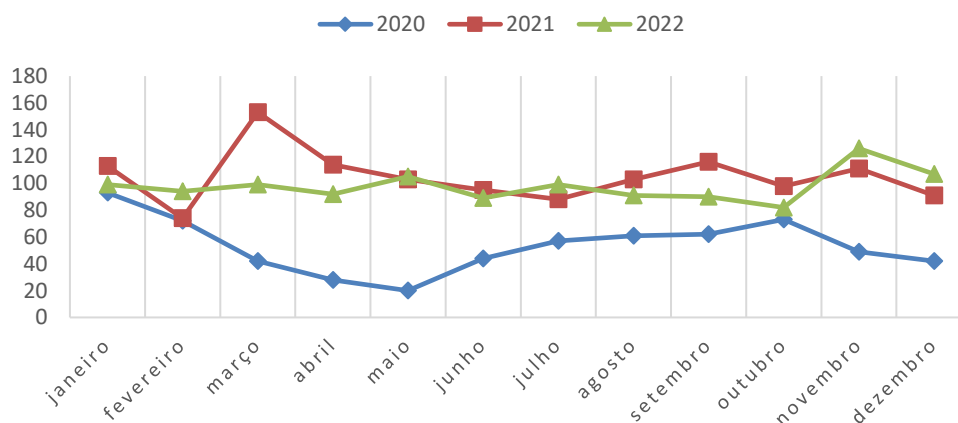
A Instituição tem por base funcional um sistema de associados, através do qual é facilitado o acesso ao Serviço de Urgência e aos restantes Serviços Clínicos em condições bem mais favoráveis, existindo sempre a possibilidade de usufruir dos serviços a nível particular. De seguida, apresentamos como decorreu o ano de 2022 nos seus movimentos de entradas e saídas de sócios.

Gráfico 8 – Evolução de Entradas e Reativações de Sócios em 2022



Os valores em 2022 são bastante regulares ao longo do ano, apenas revelando uma subida mais relevante nos meses de novembro e dezembro, algo frequente pois a procura dos serviços de saúde aumenta nos meses mais frios.

Gráfico 9 – Evolução das Entradas de Sócios nos últimos 3 anos



Ao nível de desistências, em 2022 temos saídas com alguns picos, como é habitual, ligadas às desistências administrativas (por falta de pagamento com o envio de carta e subsequente inativação por não regularização), não sendo relevante, na realidade, o mês em que se processa a efetivação desta inatividade, visto que é um procedimento que se faz com uma determinada periodicidade relacionada com o pagamento de quotas.

Ainda assim, este ano foi bastante mais estável que os dois últimos anos. Apresentamos, de seguida, os resultados anuais das saídas de sócios em 2022.

Gráfico 10 – Evolução das Saídas de Sócios em 2022

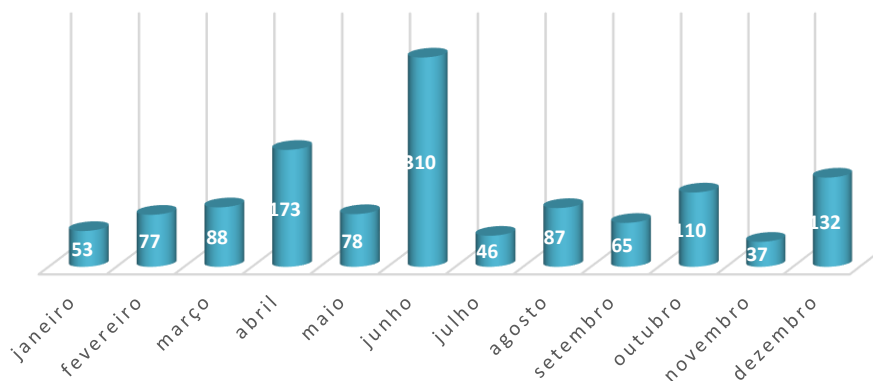
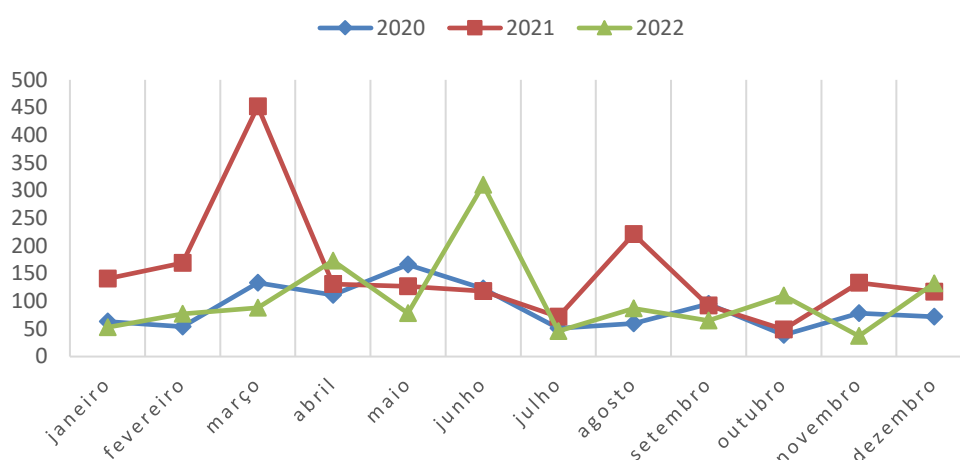
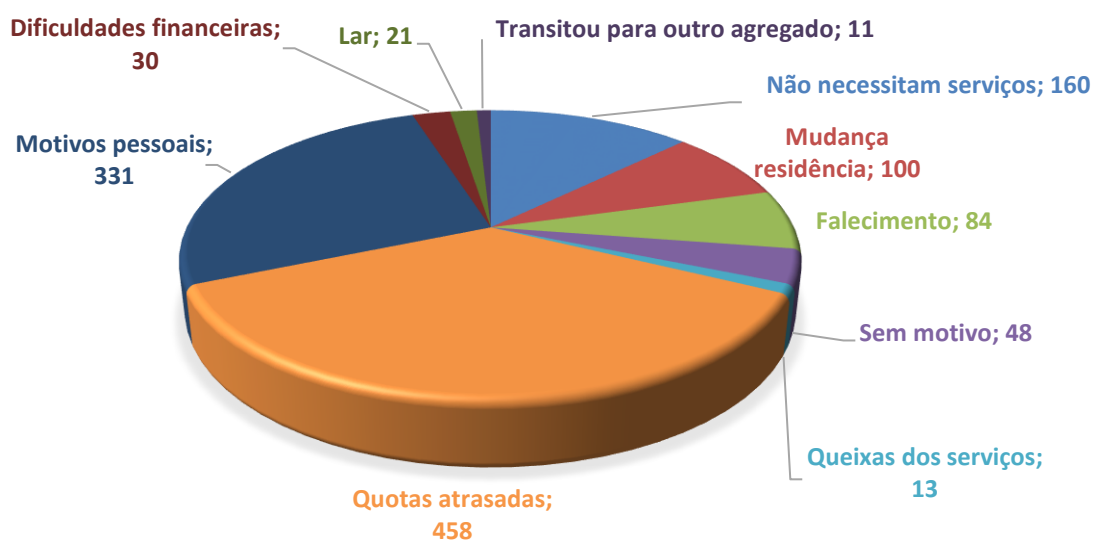


Gráfico 11 – Evolução das Saídas de Sócios nos últimos 3 anos



Vejamos quais os principais motivos de desistência de associados.

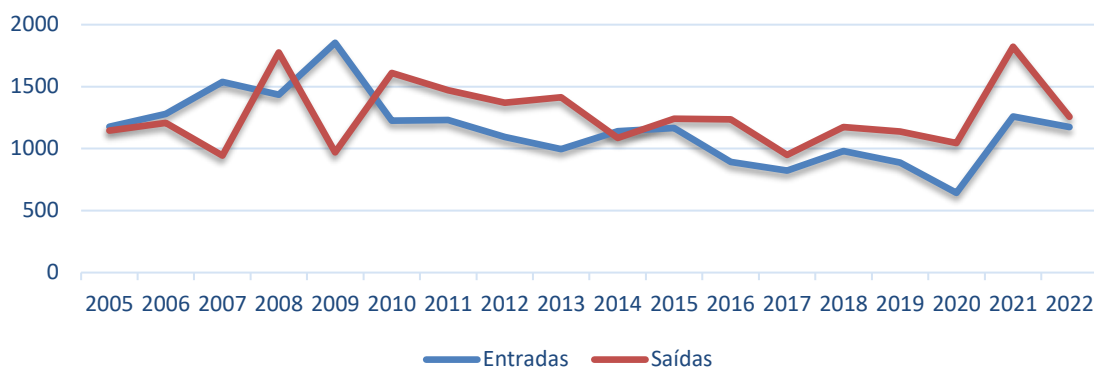
Gráfico 12 – Motivos das desistências em 2022



O motivo principal para a desistência continua a ser a falta de pagamento de quotas, o que leva à inativação do sócio caso este não regularize a situação no prazo de 6 meses. Os motivos seguintes mais relevantes são motivos pessoais e a não necessidade dos serviços. As dificuldades financeiras, motivo bastante relevante nos últimos anos, não é neste momento apresentado como razão. Todos os sócios que apresentam motivos de queixas são contactados para se poder avaliar através do procedimento de reclamações.

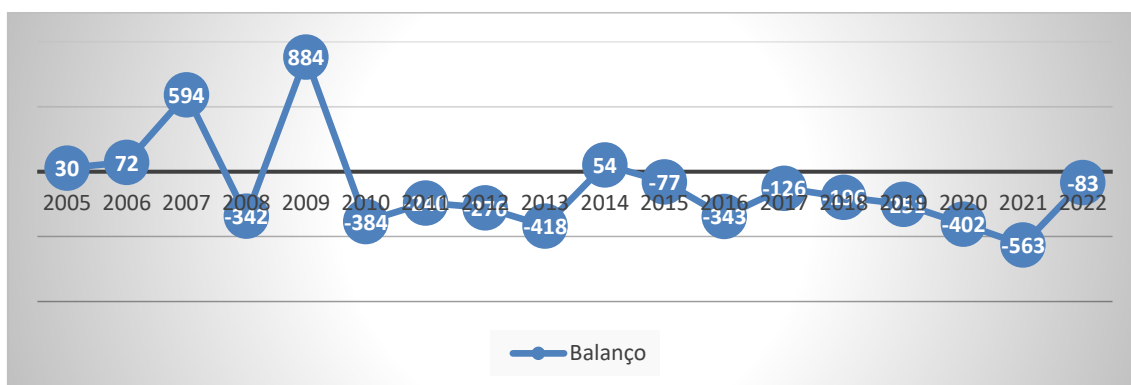
Os próximos gráficos mostram-nos a realidade deste ano comparativamente com os anos anteriores. As desistências diminuíram face ao ano passado mas as entradas e reentradas também, o que nos leva a um balanço negativo de 83 sócios.

Gráfico 13 – Evolução das Entradas e Saídas de Sócios entre 2005 e 2022



O balanço deste ano é negativo mas a diminuição acentuada de desistências e a diminuição ligeira de entradas parecem mostrar uma tendência positiva que esperamos poder vir a experienciar.

Gráfico 14 – Balanço de Entradas e Saídas de Sócios entre 2005 e 2022



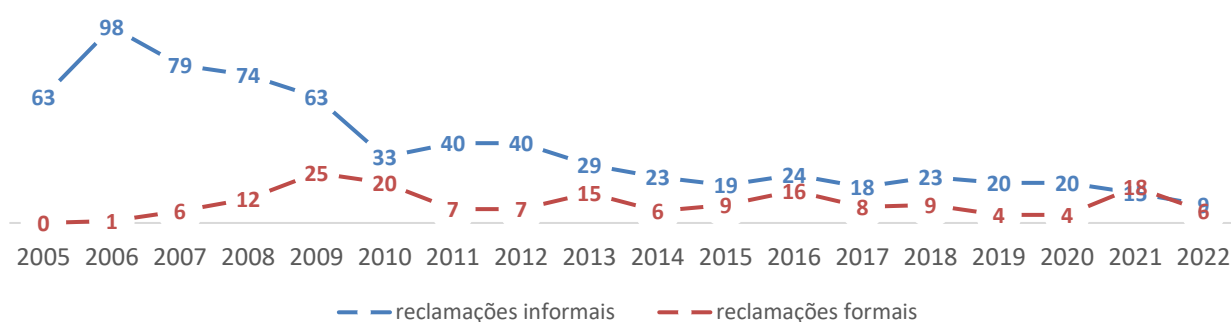
2.2. Reclamações e *feedback* dos clientes

O *feedback* dos nossos clientes é uma ferramenta essencial para o processo de melhoria contínua pois permite-nos identificar os pontos fortes e fracos pelo ponto de vista do cliente.

Este ano recebemos 6 reclamações formais (registadas no Livro de Reclamações em formato físico ou digital) que foram, após tratamento, enviadas para as Entidades competentes. Foram recebidas 9 reclamações ditas informais (registadas em impressos próprios internos ou recebidas via telefone ou e-mail).

No geral, as reclamações desceram.

Gráfico 15 – Evolução das reclamações de 2005 a 2022



A quantidade de reclamações apresentadas, sendo em número tão baixo, não nos permite tecer grandes comentários sobre os vários serviços. Apesar dos motivos serem variados, a maior parte prende-se com a atividade clínica.

Gráfico 16 – Motivos Reclamações Informais em 2022

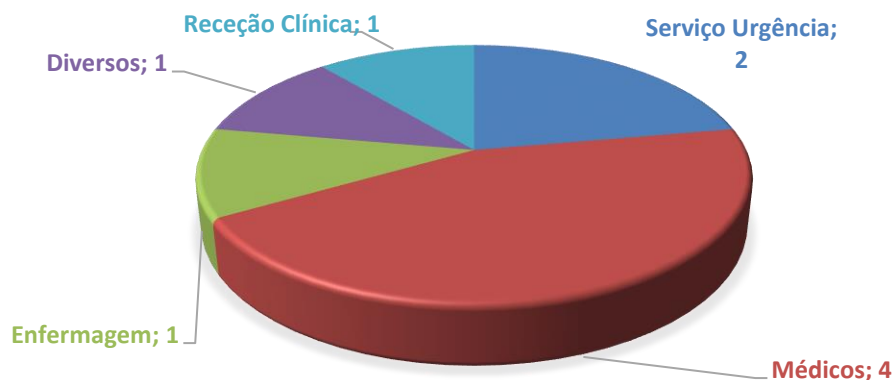
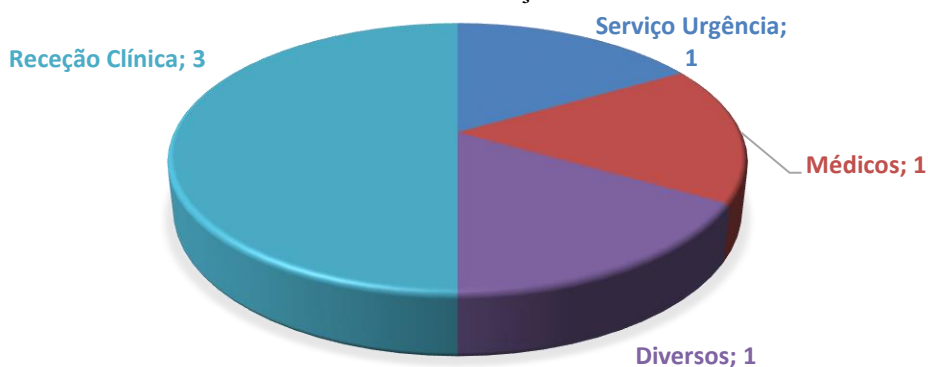


Gráfico 17 – Motivos das Reclamações Formais em 2022



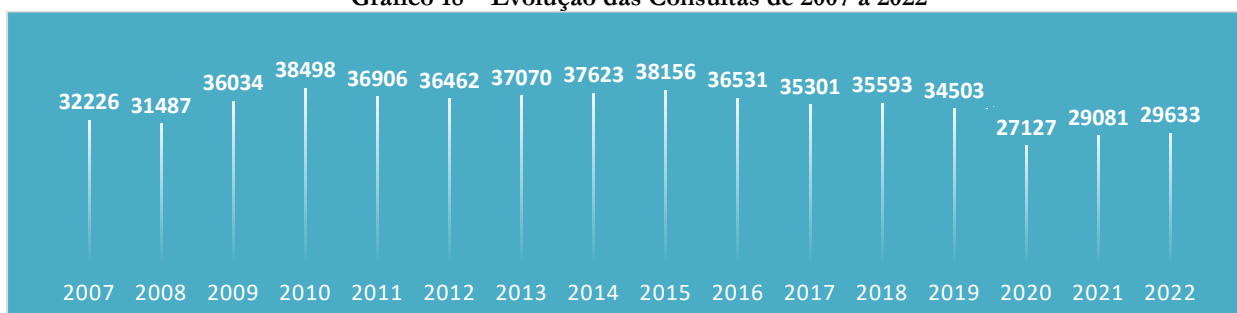
Das 15 reclamações efetuadas, 4 resultaram em desistências.

Todas as reclamações foram analisadas e respondidas. As reclamações formais foram ainda enviadas para as Entidades competentes, tendo-nos sido comunicada, em todas as situações, a decisão de arquivamento. Foram sempre abertos processos de averiguação internos para todas elas. Ouvidas as partes, foram sempre respondidas. Nos casos necessários, foram tomadas medidas reparadoras por forma a melhorar ou corrigir procedimentos.

2.3. Clínicas: consultas e exames

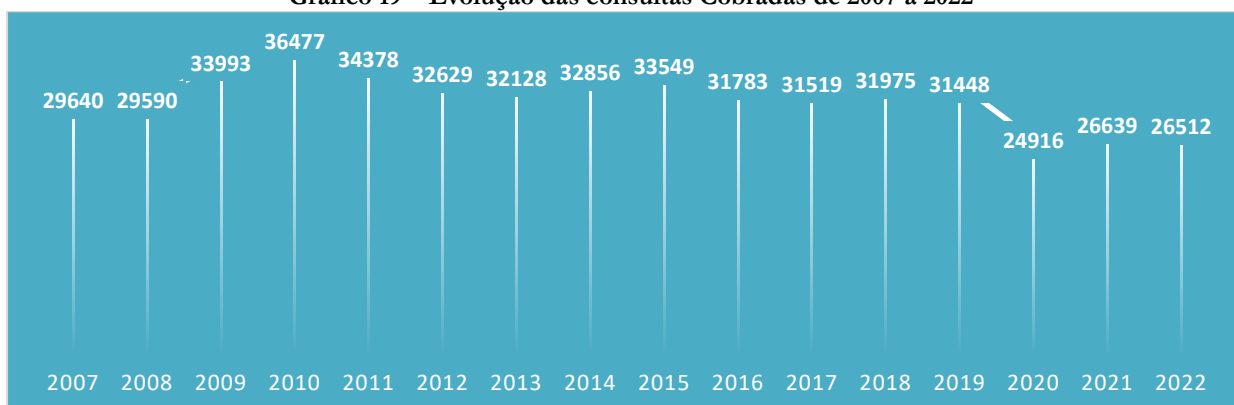
É inegável que a pandemia deixou os seus efeitos e que ainda não foi possível recuperar os valores de consultas entre 2009 e 2019. Foram retomadas, no entanto praticamente todas as especialidades. A procura não é ainda a mesma. Em 2022 tivemos um total de 29633 consultas, um valor superior a 2020 e 2021.

Gráfico 18 – Evolução das Consultas de 2007 a 2022



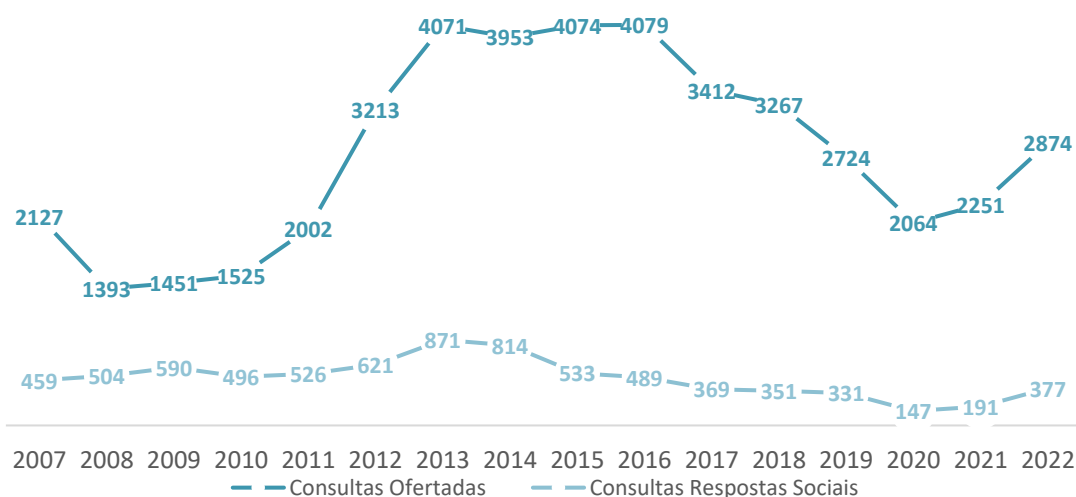
Das 29633 consultas, apenas 26512 foram efetivamente pagas. Estas diminuíram ligeiramente face ao ano anterior.

Gráfico 19 – Evolução das consultas Cobradas de 2007 a 2022



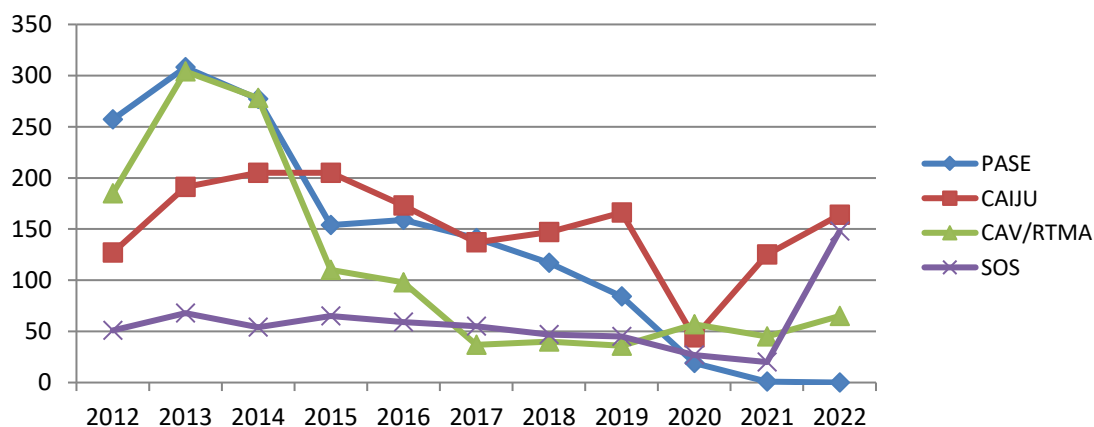
As restantes consultas foram ofertadas no âmbito das respostas sociais (CAIJU, RTMA, CAV e SOS), aos colaboradores associados ou aos utentes por atos não cobrados. Todas elas aumentaram.

Gráfico 20 – Evolução das consultas Ofertadas e Respostas Sociais de 2007 a 2022



No tocante às respostas sociais, foi possível assistir mais utentes, tendo aumentado o número de consultas ofertadas, com exceção do PASE (Programa de Apoio à Saúde Escolar) que ainda não reiniciou após a pandemia.

Gráfico 21 – Evolução das Consultas no âmbito das Respostas Sociais de 2012 a 2022



Dentro das consultas pagas, é possível ainda separar os pedidos de receituário, que diminuíram e as consultas de urgência diurnas (recorrendo aos médicos de serviço às Consultas de Clínica Geral) que aumentaram, como podemos ver nos gráficos abaixo.

Gráfico 22 – Evolução dos pedidos de receituário 2012 a 2022

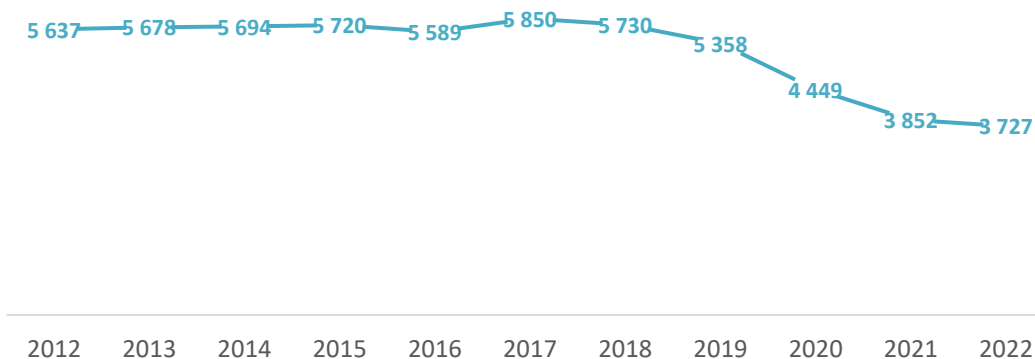
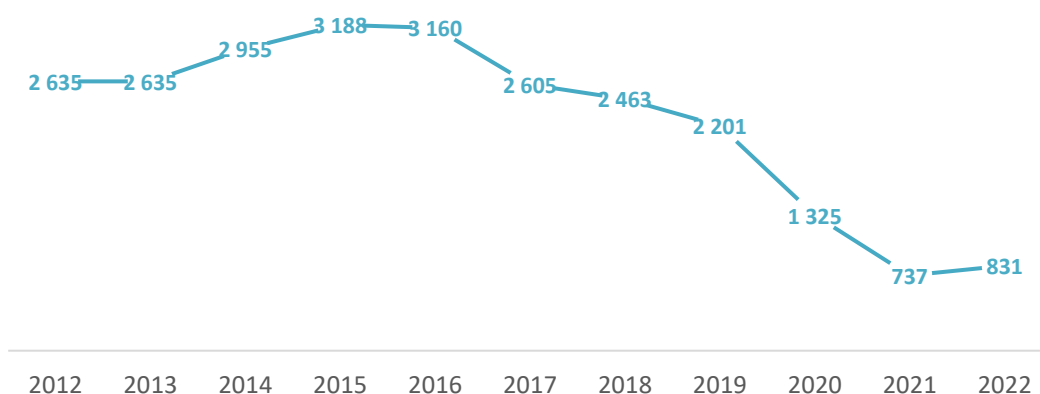
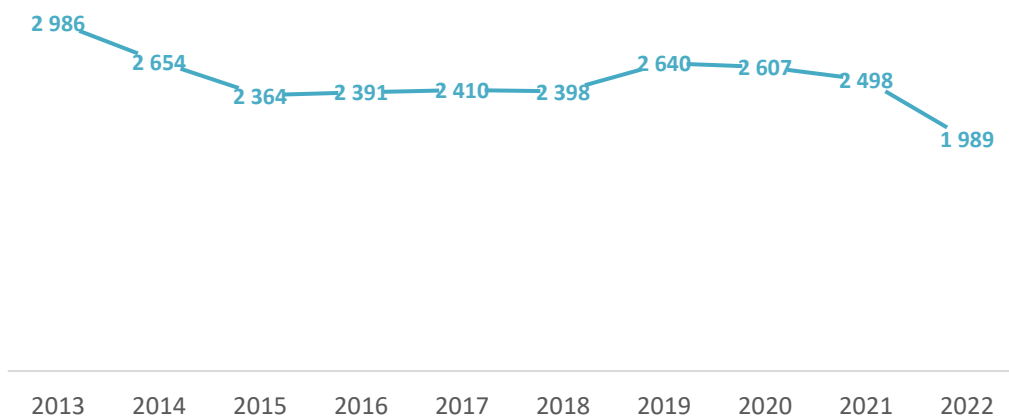


Gráfico 23 – Evolução das consultas de urgência diurna de Clínica Geral na Clínica de 2012 a 2022



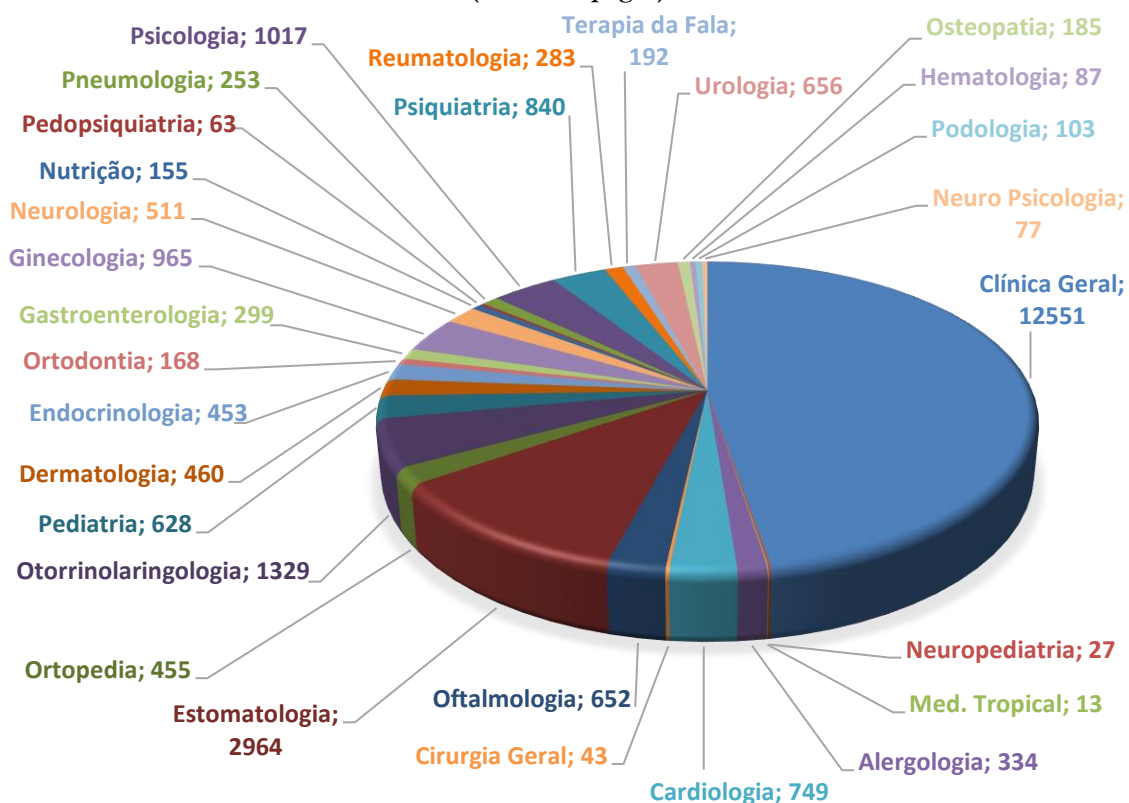
Os atos de Enfermagem diminuíram, apresentando os valores mais baixos dos últimos 10 anos.

Gráfico 24 – Atos de Enfermagem de 2013 a 2022



Em 2022 disponibilizamos 29 especialidades clínicas diferentes, de acordo com a seguinte distribuição:

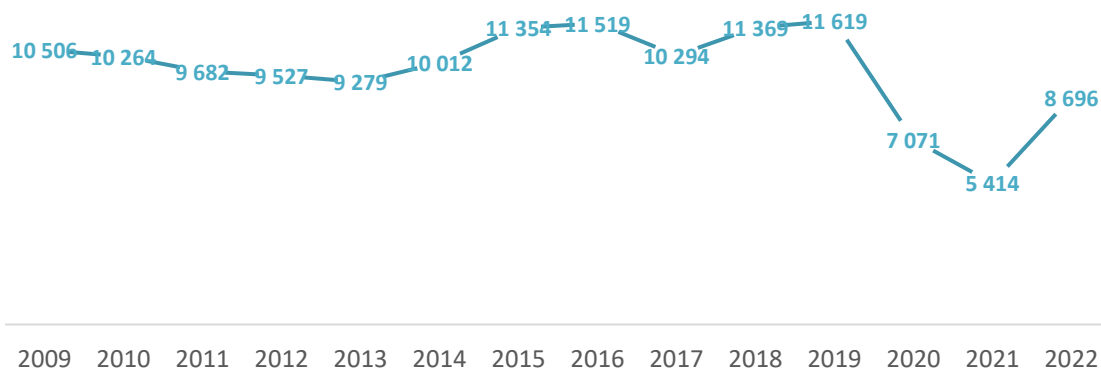
Gráfico 25 – Distribuição das várias Especialidades Médicas disponibilizadas aos clientes em 2022 (consultas pagas)



2.4. Serviço de Urgência

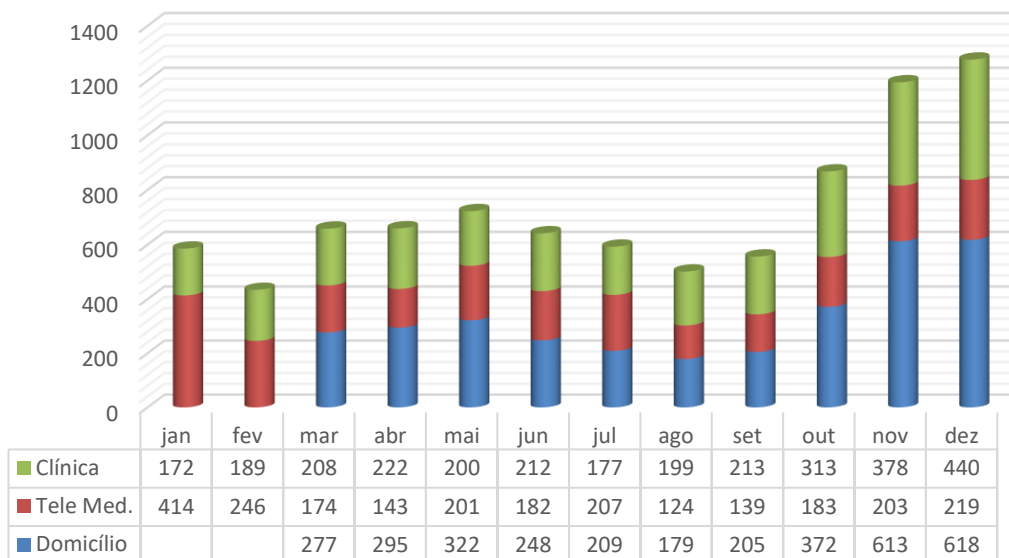
O Serviço de Urgência nunca suspendeu as suas atividades durante a pandemia mas reduziu significativamente o número de consultas. Em 2022 este número subiu consideravelmente. Iniciámos o ano sem consultas ao domicílio, devido à situação vivida no país durante este tempo (aumento de casos COVID19), mantendo as modalidades de consulta presencial na Clínica e consulta à distância (por telefonema ou videochamada, permitindo a receção digital da prescrição ou a sua entrega em casa do utente). Em março foi possível retomar as consultas ao domicílio com segurança. O corpo clínico do Serviço de Urgência foi composto por 16 Clínicos Gerais, prestadores de serviços que, ao todo, efetuaram um total de 8696 consultas de urgência.

Gráfico 26 – Evolução anual das consultas do Serviço de Urgência de 2009 a 2022



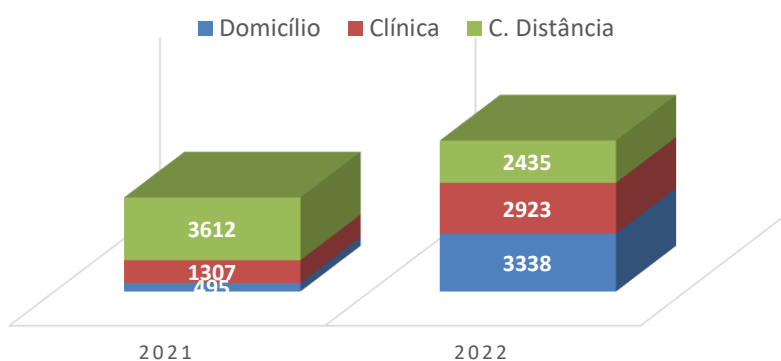
Os grandes aumentos de pedido de consultas deram-se no período de inverno, no final do ano. Os pedidos de consulta ao domicílio crescem, também, no final do ano.

Gráfico 27 – Evolução mensal das consultas do Serviço de Urgência em 2022



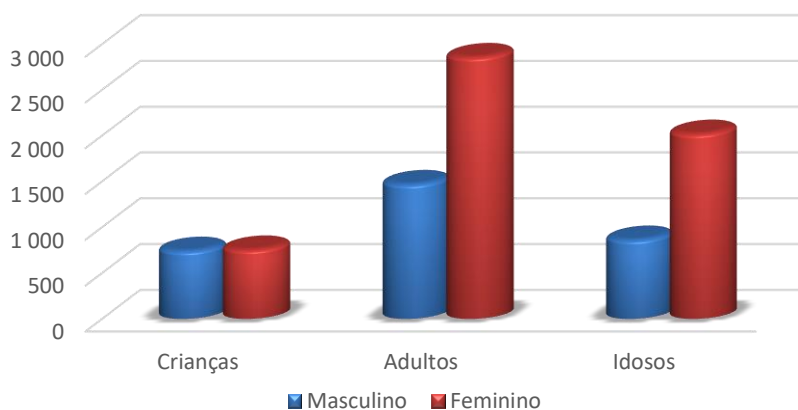
As três modalidades apresentadas e disponíveis continuam a ter bastante interesse para os nossos utentes, apesar da consulta ao domicílio ser a mais requisitada.

Gráfico 28 – Comparação 2021 e 2022 por modalidade de consulta



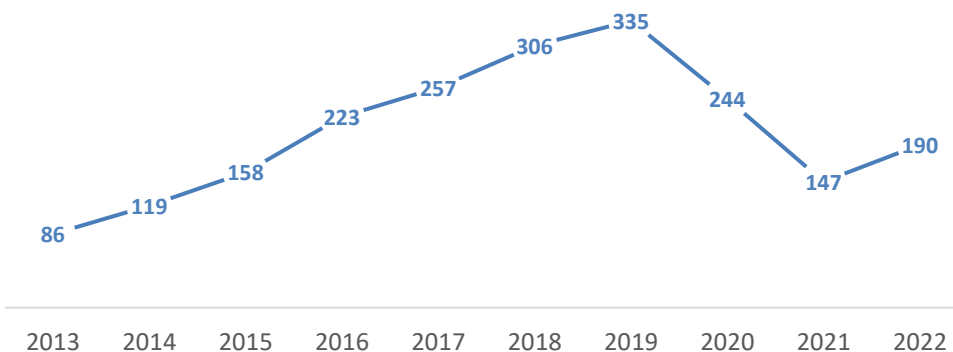
Em termos de faixa etária e sexo, as consultas em 2022 apresentam-se, em linha com o que se verificou nos anos anteriores, com uma maior incidência em utentes do sexo feminino em idade adulta (entre os 18 e os 65 anos).

Gráfico 29 – Consultas do SU, por género e faixa etária, em 2022



No âmbito do Protocolo de Cooperação entre a Instituição e a Câmara Municipal da Amadora - o **Projeto 65+ (Linha Municipal de Saúde)** - o SU continuou a prestar consultas de urgência aos munícipes, com mais de 65 anos, verificando-se um aumento ligeiro da procura, no decorrer do ano, face a 2021.

Gráfico 30 – Evolução das consultas do SU no âmbito do Projeto 65+ entre 2013 e 2022



2.5. Divulgação e representação da Instituição, apoios e eventos

A Instituição recebeu, ao longo de 2022, de forma esporádica, apoios de várias empresas e particulares, e de forma regular, apoios do Banco Alimentar (produtos frescos excedentes), do Banco de Bens Doados/Entreajuda e Sonae (supermercados Continente).

A Instituição procurou estar representada nas reuniões dos parceiros sociais (Junta de Freguesia da Venteira, Conselho Local de Ação Social).

Foram mantidos os espaços de divulgação no www.pai.pt e no Guia de Farmácias. O *site* da Instituição (www.ovigilante.pt) continua a divulgar os serviços que prestamos mas as redes sociais acabaram por dar uma maior visibilidade permitindo igualmente uma maior interação. A Instituição manteve a sua presença na página do Facebook usando para divulgação, passagem de informações e recrutamento.

3. SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

3.1. Os Objetivos Traçados

O Serviço de Apoio Domiciliário “é a Resposta Social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das suas atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.”

(Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro, Artigo 2º)

A equipa prestadora de cuidados de saúde e apoio social é assim constituída:

- 1 Assistente Social e Diretora Técnica;
- 1 Médica (3h/semana);
- 1 Enfermeira (6h/semana);
- 1 Técnica Superior de Animação (14h/semana);
- 10 Ajudantes de Ação Direta;
- 1 Administrativa (19h/semana).

Em 2022 foram realizadas as seguintes atividades, de acordo com os objetivos específicos apresentados no Plano de Ação:

1. Prestar as informações solicitadas e necessárias a todas as pessoas interessadas em utilizar o Serviço de Apoio Domiciliário.

As informações prestadas e a receção dos documentos necessários para a formalização da candidatura foram realizadas maioritariamente por telefone e ou correio eletrónico, a um total de 77 pessoas e 16 Instituições (Hospitais, Juntas de Freguesia e outras Instituições Particulares de Solidariedade Social).

2. Realizar a admissão de novos clientes até 20 dias após a existência de vaga, assegurando 47 clientes contratualizados com o Instituto de Segurança Social.

No ano de 2022 foram admitidos 31 utentes, com um tempo médio de espera de 14 dias. Saíram 32 utentes e a média mensal de utentes foi de 45 utentes.

As razões de rescisão de contrato foram as seguintes: Apoio particular – 4; Desistência – 2; Falecimento – 14; Internamento em ERPI ou UCC - 5; Melhoria do estado de saúde – 3; Mudança para casa de familiares – 4.

3. Garantir a prestação dos serviços básicos de apoio social aos utentes, de acordo com as suas necessidades e expectativas e o Acordo com o Instituto da Segurança Social. Acompanhar a prestação dos cuidados e serviços através de visitas domiciliárias regulares trimestrais.

Foram assegurados os cuidados e serviços básicos de apoio social aos utentes de acordo com as necessidades identificadas:

- a. Cuidados de higiene Pessoal - 62 utentes;
- b. Higiene habitacional - 70 utentes;
- c. Distribuição das refeições principais - 55 utentes;
- d. Tratamento da roupa de uso pessoal - 25 utentes;
- e. Aquisição de bens de primeira necessidade - 4 utentes.

As visitas domiciliárias foram realizadas para a avaliação diagnóstica - aquando da Admissão e para o Acompanhamento dos serviços prestados, num total de 165 visitas domiciliárias.

O Vigilante possui um pequeno banco de ajudas técnicas. Durante o ano de 2022 foram disponibilizadas 20 ajudas técnicas a utentes do SAD e ou sócios, nomeadamente, andarilhos, cadeiras de rodas, canadianas, colchões de pressão alterna, entre outros.

Também houve a possibilidade de apoiar 3 utentes com maiores dificuldades económicas com ofertas pontuais de bens alimentares.

4. Prestar cuidados de saúde complementares ao Serviço Nacional de Saúde, no domicílio e/ou na Clínica.

Foram prestados os cuidados de saúde a todos os utentes interessados, num total de 35 atos médicos presenciais e 424 atos médicos não presenciais.

Foi feita a articulação com as várias especialidades do Vigilante, num total de 9 consultas (Endocrinologia – 5; Otorrinolaringologia – 2; Pneumologia – 1 e Urologia – 1).

Foram realizadas as análises clínicas aos utentes interessados no mês de junho. Em julho, agosto e setembro procedeu-se à atualização dos processos, realização de teleconsultas e outros atos médicos não presenciais decorrentes dos resultados das análises clínicas.

A Enfermeira Mariana integrou a equipa em março e assegurou a realização das caixas terapêuticas a 6 utentes, num total de 196 atos de enfermagem, onde se incluem nomeadamente, a atualização dos processos de saúde e os contactos telefónicos a utentes e familiares.

A Enfermeira da equipa assegurou ainda a receção da medicação oferecida ao Vigilante, organizou a mesma e disponibilizou a que consta do receituário crónico aos utentes com maiores dificuldades económicas.

Tabela 2 – Atos Médicos e de Enfermagem no SAD

DADOS POR TRIMESTRE	ATOS MÉDICOS PRESENCIAIS		ATOS MÉDICOS NÃO PRESENCIAIS		ATOS DE ENFERMAGEM	
	Clínica	Domicílio	Receituário	Outros (*)	Preparação caixas terapêuticas	Outros (**)
Janeiro a Março	6	6	30	65	12	16
Abril a Junho	3	8	30	56	28	37
Julho a Setembro	2	3	23	105	21	31
Outubro a Dezembro	7	-	41	74	29	22
TOTAL	35		424		196	

(*) Abrange pedido, registo e interpretação de análises clínicas e outros exames complementares de diagnóstico; Contacto telefónico com doentes e familiares; Articulação de cuidados com enfermeira; Avaliação e atualização dos processos clínicos.

(**) Inclui pedido de terapêutica; atualização dos processos clínicos e contactos telefónicos com utentes e familiares.

5. Promover o bem-estar emocional dos utentes através da realização de várias atividades, duas vezes por mês no Vigilante e/ou no domicílio.

A partir de Abril, a Técnica Superior de Animação do Vigilante (Lídia Antunes) integrou a equipa do SAD e elaborou O Plano de Animação Sócio Cultural (PASC) com os objetivos a atingir e as atividades a realizar. Os utentes foram selecionados de acordo com os critérios definidos no Plano e foram realizadas as visitas domiciliárias para a

apresentação do PASC aos utentes. Foram abrangidos 14 utentes e realizadas 69 atividades no Vigilante e 89 em casa dos utentes, num total de 158 atividades.

Este ano reiniciou o Vigiarartes – Esta atividade esteve suspensa durante os 2 anos de pandemia. Apesar de ter reiniciado com algumas limitações, funcionou como um espaço de encontro e de partilha entre os utentes que participaram.

Foram realizadas 3 atividades no exterior: Visita à casa Roque Gameiro (Amadora), passeio à beira-mar (Oeiras) e visita ao museu da Presidência (Lisboa).

No âmbito do Projeto “Capacitar para cuidar”, promovido pela CMA em conjunto com a Instituição AFID-Diferença, foi oferecido um kit de neuro-estimulação às Instituições do concelho que participaram na formação dos seus colaboradores. Este recurso tem sido uma ferramenta muito útil nas atividades realizadas.

6. Proporcionar formação contínua às Ajudantes de Ação Direta e acompanhar regularmente o seu desempenho através de reuniões semanais para discussão de casos.

Três AAD e a Diretora Técnica frequentaram as ações de formação “Capacitar para cuidar” no ano de 2021 e em março de 2022 foi realizada uma Ação de Consultoria com o objetivo de responder à necessidade de aplicação prática dos conhecimentos, garantindo assim a ponte entre as aprendizagens teóricas com a realidade de cada instituição. Esta ação foi realizada por 2 técnicas da Fundação AFID, num total de 15h, divididas em dois dias. No dia 06.04.22 foi realizado um Seminário no âmbito do mesmo Projeto com a presença e participação de uma Ajudante de Ação Direta e a Diretora Técnica.

Uma Ajudante de Ação Direta realizou a ação de formação: “Capacitar para cuidar”, no dia 07.04 (módulo compacto de 3 horas), ministrado pela Fundação AFID.

Desde maio as AAD têm realizado a formação “AGE: Academia da gestão das emoções”, da autoria do Dr. Augusto Cury. A Dra Paula Pereira tem dinamizado esta formação semanalmente, num total de 28 sessões.

Foram realizadas 41 reuniões com as Ajudantes de Ação Direta para discussão de casos e informações diversas.

Foram realizadas 4 reuniões com a Equipa técnica do SAD e 3 reuniões com a Coordenadora das Respostas Sociais do Vigilante.

7. Obter um grau de satisfação positivo dos clientes em 75% das questões de um inquérito de satisfação.

Foi enviado um questionário para todos os utentes, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação com os cuidados e serviços prestados.

Foram rececionados 26 questionários, com um grau de satisfação positivo em 72% das questões. Os questionários encontram-se disponíveis para consulta.

Outros projetos e ações:

O Vigilante, na pessoa da sua representante, participou nas reuniões do **Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável da Amadora (PEES)** – Eixo 1: Cuidados básicos, subsistência e suporte à vida. Este Plano desenvolve-se no período 2016 – 2025, com um conjunto diversificado de parceiros sociais, num total de 50 Instituições.

O Vigilante esteve igualmente representado no **Conselho Local de Ação Social (CLAS)** do concelho da Amadora, nos dias 18 de fevereiro e 27 de maio.

A partir de maio foram retomadas as sessões de supervisão uma vez por mês com as assistentes sociais, psicólogas, educadoras sociais e a Coordenadora das respostas sociais do Vigilante. Este é um espaço de reflexão e de partilha de experiências e de conhecimentos e constitui uma mais-valia para o crescimento pessoal e profissional de cada uma.

A Diretora Técnica participou na formação "**Mentoring for caregivers in Gerontology**", de 22 a 26 de Agosto (18h-19h), curso on-line, ministrado pela Dra Cláudia Moura.

A USF do Parque, unidade do Agrupamento de Centros de Saúde Lisboa Norte, organizou as VII Jornadas da USF do Parque, com o tema "**A Saúde Mental ao Longo do Ciclo de Vida**" nos dias 13 e 14 de outubro de 2022. No dia 15.10 realizaram-se 2 workshops – Abordagem da violência e Abordagem do doente difícil. Estiveram presentes a Diretora Técnica e a Técnica Superior de Animação.

Nos dias 25 e 26 de outubro realizou-se a **Conferência Internacional sobre Envelhecimento**, promovida pela Câmara Municipal da Amadora, com a colaboração do ISCSP – Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, parceiro no Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável da Amadora (PEES). Estiveram presentes a Diretora Técnica e a Técnica Superior de Animação.

A conferência de liderança - **Global Leadership Summit** decorreu no dia 19 de novembro de 2022, das 9h às 18h e a participação na mesma decorreu on-line.

3.2. Apresentação dos Dados Estatísticos relativos à população abrangida durante o ano de 2022

Durante o ano de 2022 frequentaram a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário 74 utentes do concelho da Amadora, sendo 47 utentes do género feminino e 27 utentes do género masculino.

Gráfico 31 – Utentes do SAD por Género

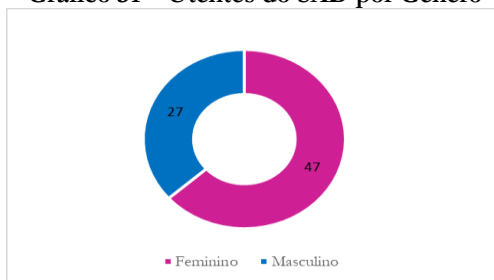
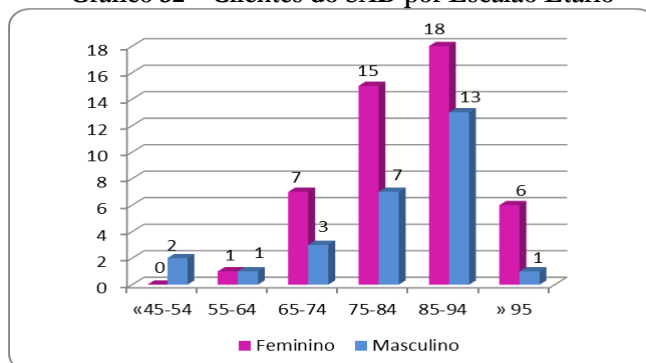
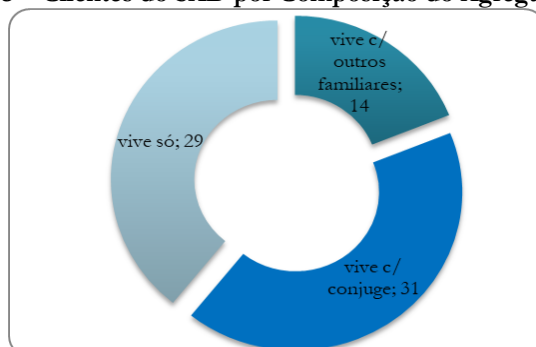


Gráfico 32 – Clientes do SAD por Escalão Etário



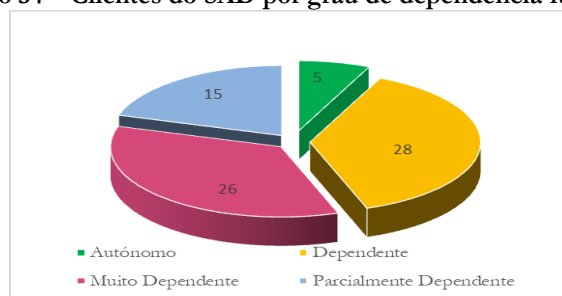
Como se pode observar, a maioria dos utentes situa-se nos grupos etários dos 75-84 anos e dos 85 – 94 anos. A média de idades é de 84 anos, para os utentes do género feminino, e de 80 anos, para os utentes do género masculino.

Gráfico 33 – Clientes do SAD por Composição do Agregado Familiar



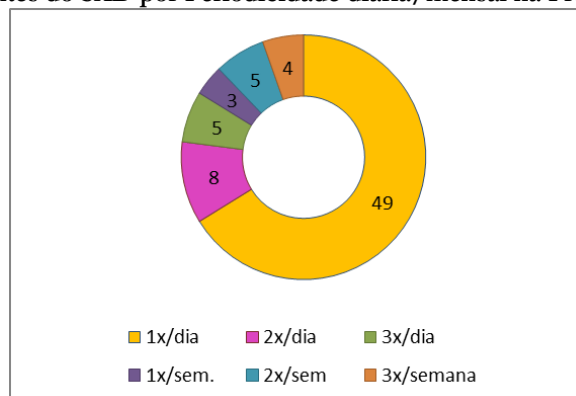
Cerca de 81% dos utentes vivem sós ou com o cônjuge também idoso, o que permite ter uma perceção da dificuldade que os utentes têm no seu dia-a-dia e da importância do Serviço de Apoio Domiciliário para o apoio na realização das atividades básicas da vida diária. O apoio familiar continua a ter um papel fundamental na prestação dos cuidados complementares aos idosos, particularmente naqueles que se encontram mais dependentes.

Gráfico 34 – Clientes do SAD por grau de dependência funcional



Como se pode observar nos gráficos 34 e 35, a maioria dos utentes, tem um grau de dependência acentuado (73%), necessitando de apoio diário (84%), pelo menos uma vez por dia.

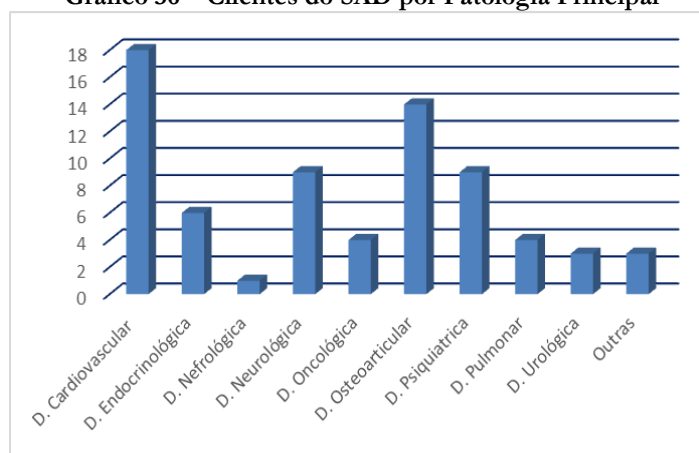
Gráfico 35 – Clientes do SAD por Periodicidade diária/mensal na Prestação de Serviços



As doenças cardiovasculares e osteoarticulares são aquelas que têm maior incidência nesta população (43%). As doenças neurológicas e psiquiátricas afetam 24% dos utentes.

Os utentes com doença psiquiátrica são referenciados pelo Hospital de Dia do Hospital Fernando Fonseca e representam 12% do total dos utentes apoiados em 2022. São utentes com idades compreendidas entre os 45 e 71 anos, com autonomia ou parcialmente dependentes e com grande fragilidade social, uma vez que a rede familiar ou social é praticamente inexistente.

Gráfico 36 – Clientes do SAD por Patologia Principal



3.3. Considerações Finais

O ano de 2022 permitiu retomar paulatinamente as atividades regulares do SAD, nomeadamente, nas visitas domiciliárias da Equipa Técnica (Médica, Enfermeira, Técnica de Animação e Assistente Social e Diretora Técnica do SAD).

Os objetivos apresentados no Plano de Ação foram globalmente atingidos, exceto no número de utentes abrangidos mensalmente – 45, em vez dos 47 utentes previstos na revisão do Acordo de Cooperação com o ISS e na percentagem do grau de satisfação nos questionários: 72%. O objetivo traçado previa um grau de satisfação positivo em 75% das questões.

De referir que as AAD têm a formação adequada para o exercício das suas funções e é preocupação da Instituição e da Diretora Técnica a sua formação contínua, bem como dos restantes elementos da Equipa, no sentido de prestar cuidados e serviços com maior qualidade às pessoas, no respeito pelos seus direitos e também dos seus deveres, enquanto utilizadores de um serviço e enquanto associados do Vigilante (preferencialmente).

A possibilidade de prestar cuidados de saúde, complementares ao Serviço Nacional de Saúde, constitui também uma mais-valia desta Resposta Social, uma vez que permite dar resposta mais rapidamente a situações que surgem às AADs, aos utentes e ou familiares, dentro da equipa de cuidados de saúde e em articulação com as várias especialidades do Vigilante.

O horário de funcionamento de segunda a sexta-feira permite uma maior facilidade na contratação das pessoas, permitindo uma maior conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional das pessoas que constituem a Equipa, considerando que a maioria são famílias monoparentais. No entanto, as necessidades das pessoas que procuram os cuidados e serviços do Serviço de Apoio Domiciliário pressupõem cada vez mais um horário alargado em dias úteis (8h – 20h) e fins-de-semana.

4. CAR: CENTRO DE APOIO À INFÂNCIA E À JUVENTUDE

4.1. Introdução

No ano de 2022, o CAIJU (Centro de Apoio à Infância e à Juventude) acolheu 21 crianças e jovens do género masculino, com idades compreendidas entre os 11 e os 21 anos, todos provenientes do distrito de Santarém.

As medidas de Acolhimento Residencial, no âmbito de Processo de Promoção e Proteção, que deram origem a todos os acolhimentos residenciais na nossa resposta, durante o ano civil de 2022 foram, na maioria, aplicadas por Tribunais da Comarca de Santarém, nomeadamente aplicadas pelo Tribunal de Família e Menores de Tomar e de Santarém

A orientação do trabalho desenvolvido com as crianças e jovens tem por base o Projeto de Vida que é delineado para cada um, procurando integrar as várias dimensões do seu desenvolvimento numa perspetiva biopsicossocial. A elaboração do mesmo é da responsabilidade da equipa técnica multidisciplinar da Casa de Acolhimento Residencial (CAR) e é implementado através da articulação entre esta equipa, as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), as Equipas de Assessoria Técnica ao Tribunal (ATT) – equipa da Segurança Social e outras entidades que cooperam para a concretização do mesmo. A elaboração do Projeto de Vida é feita contando com a participação de cada criança/jovem de forma direta e da sua família de forma direta ou indireta, sendo para tal considerada a situação social, as características individuais, o perfil de interesses e as competências de cada criança/jovem. O objetivo fundamental é a garantia do normal desenvolvimento das crianças/jovens e a melhoria da qualidade de vida, tendo sempre em perspetiva o superior interesse destes nomeadamente, no que diz respeito ao direito a crescerem no seio de uma família, priorizando sempre a biológica. O Projeto de Vida definido para cada criança procura salvaguardar os direitos fundamentais da criança/jovem, no que diz respeito à igualdade de oportunidades na saúde, na educação, na cultura.

Na concretização do Projeto de Vida de cada criança/jovem, a orientação e o desenvolvimento escolar/profissional assume um lugar de destaque pela importância que a aquisição de conhecimentos e de competências tem, na vida de cada uma das crianças/jovens acolhidos, enquanto impulsionadores do sucesso pessoal de cada jovem e da sua integração na sociedade.

O apoio ao estudo e a integração escolar, são áreas de intervenção privilegiada por parte de toda a equipa do CAIJU, dadas as dificuldades de integração e de aprendizagem que estes jovens frequentemente apresentam. Foram delineadas várias estratégias com vista a uma maior proximidade da comunidade escolar – tanto com os docentes como direções de estabelecimentos escolares e agrupamentos de escolas. O CAIJU providenciou a cada criança e jovem, um ensino individualizado e apoio ao estudo, centrado nas necessidades individuais de cada um, de forma a potenciar as aprendizagens e o desenvolvimento das capacidades cognitivas.

A equipa tem investido na promoção do desenvolvimento das crianças e jovens acolhidos, envolvendo-os na delimitação e concretização do seu Projeto de Vida, procurando desenvolver a sua projeção no futuro, alimentando sonhos, pois são os sonhos que fazem estas crianças e jovens desejarem ir mais longe. Fez-se um grande investimento de tempo e de recursos para desenvolver cinco pilares, com as crianças e jovens acolhidos - autoconhecimento, confiança, resiliência, empatia e serviço. Estes pilares são essenciais para a transformação de vidas e de relações humanas.

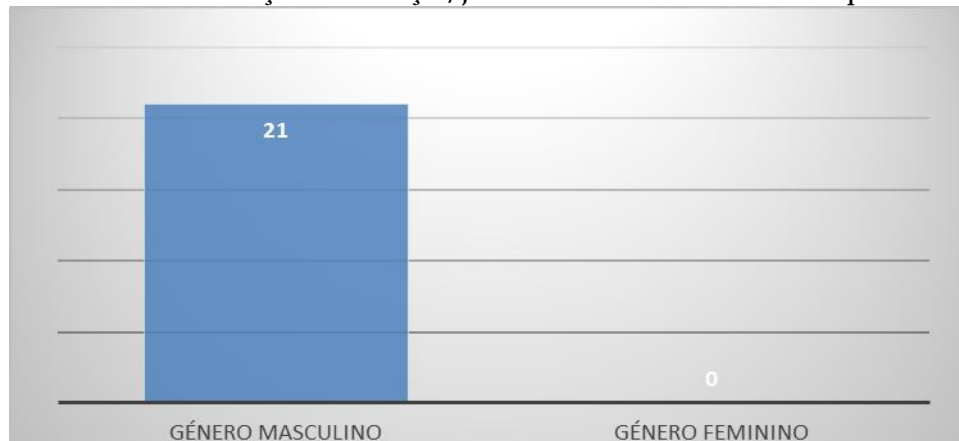
Durante o ano de 2022, o CAIJU procedeu à contratação de vários recursos humanos, tendo no final do ano de 2022 a sua equipa quase completa. Apesar de dispor de mais recursos humanos, a necessidade de formação e de um acompanhamento próximo da equipa educativa, exigiu um grande investimento de tempo e de recursos da equipa técnica, na formação da mesma. Parte deste investimento incidiu na necessidade de preparar a equipa educativa para lidar com problemáticas comportamentais associadas à área da saúde mental e comum à maioria dos jovens acolhidos.

Ao longo deste ano, apesar de todos os desafios que enfrentou, o CAIJU investiu na promoção de valores que facilitam um espaço de desenvolvimento pessoal e social saudável, capacitando e apoiando diariamente a equipa, na sua intervenção, e diligenciando para promover um ambiente terapêutico para cada uma das crianças e jovens acolhidos.

4.2. Caraterização dos Jovens da CAR (Casa de Acolhimento Residencial)

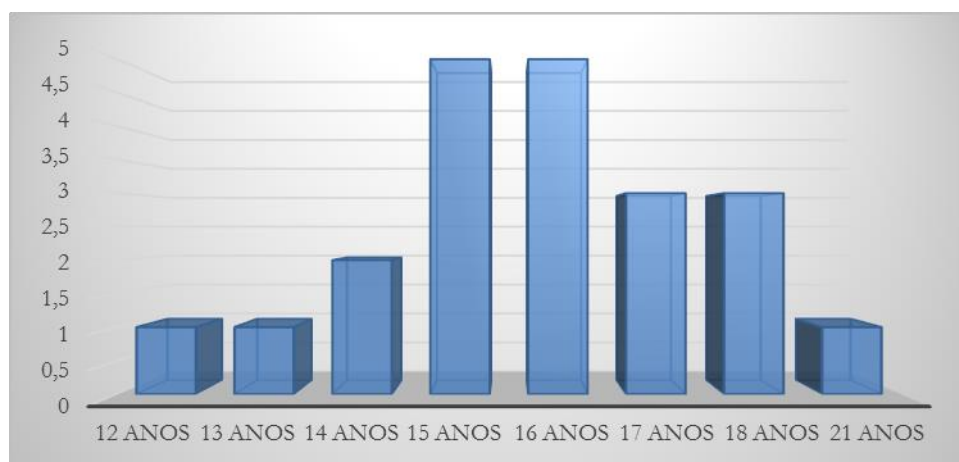
Durante o ano de 2022, estiveram acolhidas 21 crianças/jovens, todos do género masculino, como é possível verificar no gráfico seguinte.

Gráfico 37 - Caraterização das crianças/jovens acolhidos na CAR em 2022 por Género



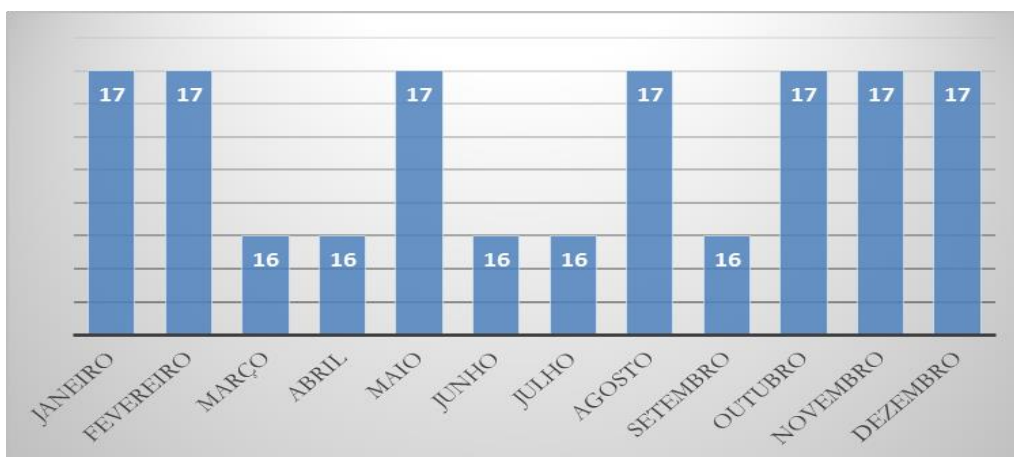
Durante o ano de 2022 (dados a Dezembro 2022), as crianças e jovens acolhidos apresentam idades compreendidas entre os 11 e os 21 anos, como se pode verificar no gráfico 38. Verifica-se um aumento na idade média dos jovens acolhidos, que tende a concentrar-se na juventude.

Gráfico 38 - Caraterização das crianças e jovens acolhidos na CAR em 2022 por Faixa Etária



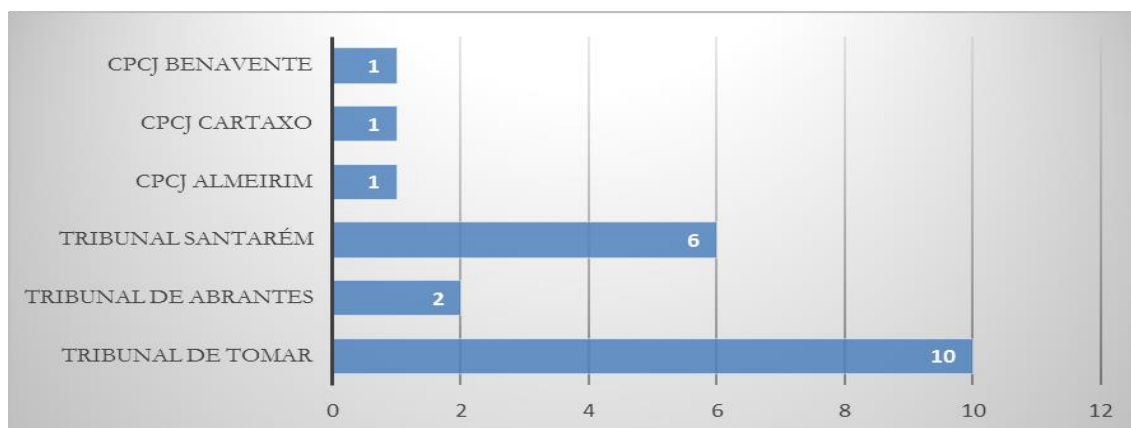
No início do ano de 2022 estiveram acolhidos 19 crianças/jovens, no segundo semestre foram acolhidos 2 jovens. Durante o ano manteve-se uma média de 17 jovens por mês.

Gráfico 39 – Evolução mensal do número de crianças e jovens acolhidos na CAR ao longo de 2022



Todos os pedidos de admissão de crianças/jovens são feitos através de entidades responsáveis em matéria de Infância e Juventude – Tribunais de Família e Menores, CPCJ’s, em articulação com a Segurança Social. A maioria dos jovens tem medida de Promoção e Proteção aplicada por Tribunais de Família e Menores, tendo sido encaminhados por estes.

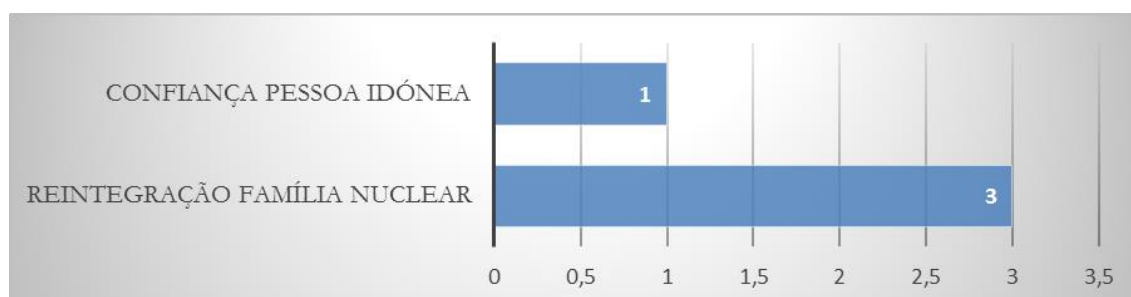
Gráfico 40 – Entidades de Proveniência dos Processos de Promoção e Proteção das crianças e jovens que estiveram acolhidos na CAR no ano de 2022



Todo o trabalho realizado com as crianças/jovens, tem como objetivo primordial, a desinstitucionalização das mesmas, tendo sempre como prioridade o seu regresso à família.

Quanto à concretização dos Projetos de Vida, 3 jovens foram reintegrados na família nuclear e 1 foi aplicada medida de Confiança a pessoa idónea.

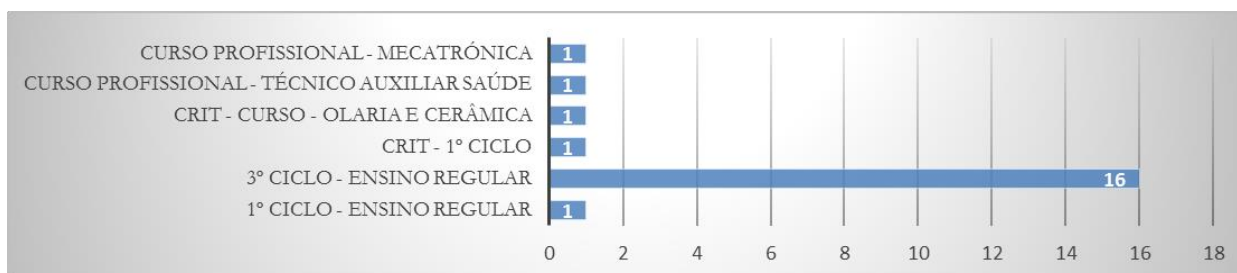
Gráfico 41 – Concretização dos Projetos de Vida



Durante o Ano de 2022, todas as crianças/jovens frequentaram estabelecimentos de ensino público, tendo todas as crianças/jovens obtido aproveitamento positivo transitando de ano letivo.

Como se pode verificar no gráfico abaixo apresentado, 1 jovem encontra-se a frequentar um Curso Profissional de Mecatrónica, 1 jovem Curso Profissional de Curso Profissional de Técnico de Auxiliar de Saúde, 2 jovens encontram-se a frequentar o CRIT – 1 no Curso de Olaria e Cerâmica e 1 jovem na valência socioeducativa de 1º ciclo, 16 crianças frequentam o 3º ciclo do ensino regular e 1 frequenta o 1º ciclo do ensino regular.

Gráfico 42 – Graus de Ensino frequentados pelas crianças e jovens na CAR em 2022



4.3. Atividades Desenvolvidas

Em 2022, o plano de atividades desenvolveu-se, considerando as características e as necessidades das crianças e jovens acolhidos. Com objetivos concretos, com alvos de concretização a curto e longo prazo, desenvolveram-se ações para desenvolver uma consciência maior de si mesmo – autoconhecimento, a autoconfiança de cada criança e jovem, a capacidade de resiliência, a capacidade de empatia e a importância do serviço como algo essencial para a transformação de vidas e de relações humanas.

Como modo de corresponder às necessidades de cada criança e jovem acolhido, o Centro de Apoio à Infância desenvolveu o seu plano de atividades com vista à aquisição dos seguintes objetivos:

- A promoção do sucesso escolar como aspeto crucial na construção do projeto de vida;
- O desenvolvimento de competências pessoais e sociais da população acolhida como forma de promover a integração na vida social;
- O fomento do papel das crianças/jovens como cidadãos ativos na sociedade;
- O desenvolvimento de competências individuais tais com o autoconhecimento, a confiança, a motivação, a resiliência, a autonomia e o serviço;
- A promoção do exercício físico, dinamizado a partir de atividades físicas em grupo.

O desenvolvimento de competências de carácter pessoal e social, assim como a aprendizagem e execução de tarefas inseridas na rotina diária constituíram os principais focos de abordagem para a aquisição de ferramentas capazes de dotar as crianças e jovens de autonomia pessoal e posterior integração social aquando da sua saída da Instituição.

Mediante a constatação das necessidades das crianças e jovens acolhidos estruturaram-se atividades que se revelaram promotoras de aquisição de competências, a partir da abordagem de temas como a Educação e Formação; as Competências Sociais e Pessoais, a Sensibilização/Informação; Competência Motora; Cognição; Cultural; Social e Recreativa e Expressão Plástica.

As atividades desenvolvidas enquadraram-se nos seguintes domínios:

- Realização de estudo acompanhado diário;
- Execução de atividades de rotina diária;
- Realização de saídas a espaços exteriores/visitas culturais;
- Desenvolvimento do cuidado com os espaços verdes no exterior da Instituição;
- Realização de atividades desportivas;
- Aprendizagem de confeção de refeições;
- Fomento do gosto pela leitura;
- Realização de dinâmicas de grupo.

Durante o ano de 2022, as crianças e jovens acolhidos na CAR realizaram e participaram em atividades diversas, entre as quais passamos a destacar as de maior relevo: idas à praia, acampamentos (juniores, Pré-Teens Week, SurfCamp, Surf Camp Internacional + 16 anos), semana UBUNTU desenvolvida pela Academia de Líderes Ubuntu em cooperação com a equipa técnica da CAR, visitas culturais (Feira Nacional de Agricultura, Feira do Mel, etc.) e participação em atividades com entidades parceiras (CPCJ de Santarém, ACES – Associação Comercial e Empresarial de Santarém, etc.)

Foram realizadas algumas sessões de cinema na instituição, diversas atividades de preparação para a autonomia de vida, criação e implementação de um projeto para incentivar à leitura, oficina de jardinagem, carpintaria e música e tempos dedicados à prática de desporto individual e coletivo.

No ano de 2022, o plano de atividades foi dividido em temas mensais, correspondendo a cada mês um valor que foi trabalhado com as crianças e jovens (janeiro – respeito; fevereiro – empatia; março – união; abril – autocontrole; maio e junho – paz; julho – honestidade; agosto – cooperação; setembro – generosidade; outubro – perseverança; novembro – lealdade; dezembro – gratidão e amor ao próximo) através de atividades de *coaching* de grupo e de dinâmicas de grupo, entre outras. No final de cada mês, as crianças e jovens tiveram a oportunidade de colocar na árvore dos valores uma maçã com o valor referente ao valor do mês, criando-se uma árvore cheia de frutos (valores) que se tornam visíveis para nós mesmos quando os adquirimos (autoconhecimento) e que se tornam visíveis aos outros por meio do serviço.

Tabela 3 – Ações Desenvolvidas pelo CAR no ano 2022

AÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
I. Regularização da Documentação	Manter a documentação das crianças/jovens atualizada (após a sua admissão e sempre que necessário atualizá-la).	Regularizou-se a documentação de 4 crianças/jovens nas Entidades Públicas.	Assistente Social
II. Formação Escolar	Integrar as crianças/jovens nos estabelecimentos de ensino; Possibilitar a aquisição de competências/grau académico.	Realizaram-se 21 matrículas das crianças/jovens nos diferentes estabelecimentos de ensino adequados às suas idades e especificidades educativas e vocacionais de forma a potenciar a aquisição de competências/grau académico.	Assistente Social Equipa Técnica

Tabela 3 – Ações Desenvolvidas pelo CAR no ano 2022 (continuação)

AÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
III. Prestação de Cuidados de Saúde	<p>Assegurar os cuidados de saúde a todas as crianças e jovens acolhidos tendo em conta as necessidades de cada um;</p> <p>Despistar doenças;</p> <p>Assegurar o plano de vacinação.</p>	<p>Inscrição de 4 crianças/jovens no Centro de Saúde da área de residência;</p> <p>Pedido de análises e outros exames de despiste com encaminhamento dos jovens para outras especialidades sempre que se revelou necessário;</p> <p>Atualização da vacinação das 21 crianças e jovens institucionalizados ao longo de 2022.</p>	<p>Assistente Social</p> <p>Médicos</p> <p>Equipa Técnica</p>
IV. Saúde Mental	<p>Promover a estabilidade emocional e o bem-estar das crianças/jovens;</p> <p>Identificar e adequar estratégias de intervenção educativa e de socialização a cada uma das crianças/jovens;</p> <p>Prestar informação sobre a saúde mental dos jovens às entidades que trabalham em articulação com o CAR nos seus Projetos de Vida;</p> <p>Promover a integração afetivo-emocional dos jovens;</p> <p>Promover a identificação das dificuldades afetivo-emocionais e de comunicação junto das famílias.</p>	<p>Intervenção técnica em contexto com as crianças e jovens acolhidos que evidenciaram perturbações ao nível emocional, comportamental, social/familiar e de desenvolvimento;</p> <p>Promoveu-se as articulações necessárias com as equipas de Saúde Mental, que acompanham os jovens do CAR;</p> <p>Realização de dinâmicas terapêuticas com as famílias dos jovens sempre que apontado como necessário pelos Técnicos Gestores de Casos;</p> <p>Intervenção terapêutica diária, em contexto, com os jovens.</p>	<p>Equipa Técnica</p> <p>Psicólogos</p> <p>Pedopsiquiatras</p>
V. Acompanhamento Psicossocial	<p>Envolver as famílias no Projeto de Vida dos jovens com vista à sua concretização;</p> <p>Promover competências parentais/familiares de forma a possibilitar a reintegração familiar;</p> <p>Promover competências de autonomia de vida.</p>	<p>Realizaram-se 5 atendimentos psicossociais das famílias;</p> <p>Foram elaborados relatórios para as Equipas responsáveis pelo acompanhamento dos processos (Tribunais, CPCJ, CDSSS);</p> <p>Promoveram-se 96 visitas na instituição e 2919 contactos telefónicos entre os jovens e as suas famílias.</p>	<p>Assistente Social</p> <p>Gestor de caso dos jovens (Equipa Técnica)</p>
VI. Apoio Escolar	<p>Despistar as dificuldades individuais de cada criança/jovem e elaborar um plano de estudo individual;</p> <p>Facilitar a aquisição de competências escolares.</p>	<p>Foi elaborada a avaliação psicopedagógica informal de cada criança e jovem detetando as suas dificuldades dando origem à elaboração dos planos de estudo individuais adequados às necessidades de cada cliente;</p> <p>Foi efetuado o acompanhamento psicopedagógico diário a todas as crianças/jovens.</p>	<p>Educadoras Sociais</p>

Tabela 3 – Ações Desenvolvidas pelo CAR no ano 2022 (continuação)

AÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
VII. Aquisição de Competências	Sensibilizar para a importância da organização dos próprios recursos pessoais e sociais; Promover competências de autonomia de vida.	Realização de dinâmicas de sensibilização para assuntos pertinentes e relevantes; Promoveu-se diariamente a execução de tarefas para a autonomia de vida.	Equipa Técnica Equipa Educativa
VIII. Melhoria da comunicação	Criar espaços de partilha que promoveram o diálogo entre os jovens e a equipa da CAR.	Promoveram-se diálogos em ambiente informal e em grupo, mensalmente, em ambiente formal, para realização de um procedimento de intervenção mais homogéneo.	Equipa Técnica
IX. Formação e Supervisão da Equipa	Realizar 5 ações de supervisão com vista a uma intervenção terapêutico-educativa; Proporcionar espaços de diálogo entre os elementos da Equipa, para avaliar as diferentes situações, delinear objetivos e encontrar estratégias de intervenção para colmatar os problemas.	Realizaram-se 5 reuniões de Supervisão de Equipa; Realizaram-se 2 reuniões gerais formais entre a Equipa Técnica e Equipa Educativa; Realização de 25 Reuniões de Equipa Técnica.	Supervisor Diretora Técnica Equipa Técnica Equipa Educativa
X. Atividades Lúdicas e Expressivas	Desenvolveram-se competências artístico-culturais e promoveu-se a criatividade dos jovens; Desenvolveram-se atividades de promoção do bem-estar físico; Proporcionou-se a aquisição de competências interrelacionais e de valores éticos e morais; Realizaram-se atividades de promoção para a autonomia e de um desenvolvimento saudável; Criaram-se atividades de ocupação dos tempos livres.	Realizaram-se 28 atividades de expressão plástica; Realizaram-se 43 atividades desportivas; Realizaram-se 34 dinâmicas de grupo; Realizaram-se 73 atividades de culinária e atividades diárias de promoção de um cuidado pessoal e de autonomia; Realizaram-se 5 visitas socioculturais; Realizaram-se 3 idas à praia; Realizaram-se 5 acampamentos; Realizaram-se 6 oficinas da música, 6 oficinas da carpintaria e 6 oficinas jardinagem.	Educadoras Sociais

5. CAV: CENTRO DE APOIO À VIDA - VIGILANTE VIDA

5.1. Nota Introdutória

O presente relatório visa realizar um balanço das atividades desenvolvidas na valência de atendimento / acompanhamento do Centro de Apoio à Vida, no decorrer do ano de 2022.

O Centro de Apoio à Vida compreende um Gabinete de Apoio à Vida - Vigilante Vida, (valência de Atendimento / Acompanhamento) e uma Residência Temporária de Mães Adolescentes (valência de Acolhimento).

Para o **Vigilante - Vida** estão definidos os seguintes objetivos:

- Dar resposta a grávidas ou mães, no sentido de as apoiar, acompanhar, informar e/ou encaminhar para entidades especializadas;
- Proporcionar acompanhamento social e psicológico;
- Desenvolver ações de (in)formação/sensibilização na área dos cuidados materno-infantis, nomeadamente, Aconselhamento em Aleitamento Materno, Cuidados Básicos ao Recém-Nascido, Introdução de Alimentos Sólidos no 1º Ano de Vida e Prevenção de Acidentes Domésticos com bebés;
- Promover a integração / formação profissional, auxiliando na elaboração do Currículo Vitae e ao nível de técnicas de procura de emprego;
- Disponibilizar bens materiais (vestuário, produtos de higiene e de puericultura) e produtos alimentares, sempre que se considere essencial para a mãe e/ou bebé.

5.2. Atividades Desenvolvidas no CAV – Vigilante Vida

A seguinte tabela é representativa das ações / atividades realizadas no CAV, no ano de 2022, tendo por base os objetivos definidos no Plano de Atividades para o respetivo ano.

Tabela 4 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2022

AÇÕES	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO
I - Candidatura	Efetuar uma triagem e avaliação psicossocial das candidaturas e prestar informação acerca do funcionamento do CAV a todos os clientes interessados.	Em 2022 realizaram-se 17 triagens e avaliações psicossociais onde se preencheu a Ficha de Inscrição – Parte A, se prestaram e clarificaram informações aos clientes, acerca dos objetivos e funcionamento do CAV e simultaneamente se despistou a presença de fatores emocionais relevantes.	Assistente Social Psicóloga
II - Admissão	Admitir, num período de 30 dias, todos os clientes com pontuação igual ou acima dos 50%.	Foram admitidas 15 candidaturas por corresponderem aos critérios de admissão/seleção definidos no CAV (preenchimento da Ficha de Inscrição – Parte B), tendo sido respetivamente prioritizadas e integradas na Lista de Espera; Todas as clientes que preencheram os critérios de admissão foram admitidas no período definido de 30 dias.	Assistente Social

Tabela 4 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2022 (continuação)

AÇÕES	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO
<p>III - Acompanhamento Psicossocial</p>	<p>Acompanhar pelo menos 30 processos sociais mensalmente;</p> <p>Conhecer e intervir no contexto habitacional / familiar;</p>	<p>Ao longo do ano, foi efetuado um acompanhamento, ao nível psicossocial, a 48 agregados familiares (33 processos sociais que transitaram do ano anterior + 15 admissões em 2022), numa média de 33 clientes por mês;</p> <p>Foram elaborados os respetivos Contratos de Prestação de Serviços e definidos Planos de Intervenção Individual, em conjunto com as clientes;</p> <p>Foram realizadas 8 visitas domiciliárias com o objetivo de aferir as condições de habitabilidade e salubridade e conhecer os restantes elementos do agregado familiar, de modo a facilitar a intervenção social, criando uma relação de proximidade entre técnico e cliente. As visitas também nos permitem verificar as necessidades <i>in loco</i>, nomeadamente mobiliário e organização do espaço;</p> <p>Todas as clientes que demonstraram interesse, foram encaminhadas para inscrição dos seus bebés em Equipamentos de Infância e/ou em Amas da Segurança Social. Nos casos sociais considerados mais vulneráveis, a Equipa estabeleceu contacto telefónico e reforçou o pedido de integração dos menores anexando uma breve Informação Social acerca da situação socioeconómica da família;</p> <p>No decorrer do ano e sempre que se revelou necessário, realizou-se um trabalho de articulação, encaminhamento e acompanhamento das clientes a diversas instituições (ISS, IPSS's, CPCJ, NIJ, IEF, Santa Casa da Misericórdia, SEF, HFF, etc.) por dificuldade na compreensão da língua portuguesa, por dificuldade na deslocação, por dificuldade em encontrar resolução para determinado assunto e/ou por desconhecimento dos seus direitos.</p>	<p>Assistente Social</p> <p>Psicóloga</p>

Tabela 4 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2022 (continuação)

AÇÕES	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO
<p>III - Acompanhamento Psicossocial (continuação)</p>	<p>Ao nível da consulta de Psicologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avaliar necessidades; - Proceder a avaliação Psicológica sempre que se justifique. - Definir objetivos de intervenção; - Intervir; - Dar feedback; - Elaborar relatórios; - Encaminhamento. 	<p>Em 2022 realizaram-se 16 triagens psicológicas para admissão no CAV;</p> <p>Realizaram-se consultas de acompanhamento psicológico regular a 13 clientes (7 clientes transitaram do ano anterior e 6 clientes iniciaram acompanhamento psicológico em 2022). No início do ano realizaram-se ainda consultas por videochamadas, retomando posteriormente as consultas presenciais;</p> <p>Foi disponibilizado apoio psicológico pontual (curta duração) a 4 clientes. Estas consultas foram consideradas como apoios pontuais por não haver um acompanhamento contínuo ao longo do tempo;</p> <p>Articulação com o serviço de psiquiatria por 2 clientes em acompanhamento;</p> <p>Encaminhamento de uma criança em acompanhamento psicológico para consulta de pediatria;</p> <p>Acompanhamento de uma cliente a audiência em tribunal;</p> <p>Terapia de casal a uma cliente e seu cônjuge;</p> <p>Realizou-se atendimentos psicossociais a 31 clientes em conjunto com a assistente social com objetivo de avaliar situações de risco, elaborar e reavaliar o plano individual de intervenção de cada cliente;</p> <p>Realização de formação e supervisão.</p>	<p>Psicóloga</p>
<p>IV - Prevenção Saúde Materno-Infantil</p>	<p>Promover condutas para a saúde materno-infantil a todas as clientes</p>	<p>Efetuiu-se um controlo, através do livro de saúde do bebé, do cumprimento das consultas agendadas bem como do plano de vacinação, sendo solicitado a grande parte das cliente a apresentação do livro de saúde em cada atendimento social ou visita domiciliária;</p> <p>Ao longo do ano fomo-nos deparando com dificuldades sentidas por algumas clientes, em situação de ilegalidade, em aceder a consultas nos Centros de Saúde e vacinação para os seus bebés atempadamente, devido à falta de médicos no SNS e ao atraso das consultas, consequência de 2 anos de pandemia;</p> <p>Alertou-se individualmente para a importância de realizar a consulta de Revisão Pós-Parto e sensibilizou-se para a necessidade de efetuar consulta de Planeamento Familiar;</p>	<p>Assistente Social</p> <p>Psicóloga</p> <p>Técnica Superior de Animação Sociocultural</p>

Tabela 4 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2022 (continuação)

AÇÕES	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO
<p>IV - Prevenção Saúde Materno-Infantil (continuação)</p>		<p>Foram ofertadas pelo Vigilante ao longo do ano 5 consultas, nomeadamente nas especialidades de Estomatologia (1), Psiquiatria (2), Urologia (1) e Ginecologia (1);</p> <p>Foi encaminhada 1 cliente para consulta Medicina Geral;</p> <p>Oferta de análises clínicas a 2 clientes;</p> <p>Foram apoiadas 3 famílias na aquisição de medicamentos;</p> <p>A articulação com o Serviço Social do Hospital Fernando Fonseca tem funcionado de uma forma muito célere e positiva, pelo que, foram efetuados diversos contactos telefónicos no sentido de se sinalizar e articular casos sociais mais alarmantes.</p>	
<p>V - Integração / Formação Profissional</p>	<p>Apoiar a integração no mercado de trabalho ou Formação Profissional a todas as clientes interessadas</p>	<p>Apoiou-se 5 clientes na (re)integração no mercado de trabalho, nomeadamente ao nível da elaboração do respetivo <i>Curriculum Vitae</i> conjuntamente com as clientes, da criação de contas de e-mail, da inscrição das clientes em sites com ofertas de emprego e da realização de procura ativa de trabalho semanalmente com cada uma delas, disponibilizando a Internet para a respetiva procura de emprego e acesso ao email pessoal;</p> <p>Encaminhou-se clientes para o Instituto de Emprego e Formação Profissional da Amadora para (re)inscrição e para integração em formação profissional;</p> <p>Foi trabalhado individualmente competências-chave para procura de emprego, de acordo com as necessidades específicas de cada uma das clientes, pois as competências sociais observadas são, por vezes, muito reduzidas, no que concerne ao cumprimento de horários, ao uso do telemóvel, à postura, à apresentação, à forma como se dirigem ao outro, etc.</p>	<p>Assistente Social</p> <p>Psicóloga</p> <p>Técnica Superior de Animação Sociocultural</p>

Tabela 4 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2022 (continuação)

AÇÕES	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO
VI - Ações de Formação / Informação	Realizar durante o ano, Ações de (In)Formação / Sensibilização para promover / reforçar a aquisição de competências parentais.	Ao longo do ano 2022, ainda não foi possível a criação de grupos para Formação, por uma questão de segurança e de saúde para todos os envolvidos, decorrente da situação de pandemia que se vivenciou; Contudo, sensibilizou-se individualmente, algumas clientes onde se detetou dúvidas / dificuldades ao nível das competências maternas, tais como, a introdução alimentar no primeiro ano de vida do bebé, dúvidas acerca do sono do bebé e cuidados ao recém-nascido (higiene, etc.).	Assistente Social Psicóloga Técnica Superior de Animação Sociocultural
VII - Apoio material	Prestar apoio material mensalente	Todas as grávidas que entraram no projeto foram apoiadas com enxoval, artigos de higiene e de puericultura mediante necessidade e disponibilidade dos artigos; Foram distribuídos semanalmente bens materiais (fraldas, vestuário e artigos de puericultura) com o objetivo de colmatar as necessidades básicas dos agregados familiares; A Instituição continuou a beneficiar de géneros alimentares ofertados diariamente pelo Modelo Continente da Amadora e 2 vezes por semana pelo Continente de Loures, o que nos possibilitou apoiar as famílias do CAV de forma regular e com maior quantidade e variedade ao nível alimentar; Semanalmente foram também distribuídos excedentes alimentares provenientes do Banco Alimentar às famílias mais carenciadas e com necessidades alimentares; Foram comprados e ofertados alimentos a famílias que se encontravam com muitas dificuldades na aquisição dos mesmos.	Psicóloga Técnica Superior de Animação Sociocultural Assistente Social Auxiliar de Ação Direta

5.3. Intervenção e Capacidade da Resposta Social em 2022

No ano de 2022 foram acompanhados 48 agregados familiares ao nível psicossocial, sendo que 15 dos processos sociais foram fechados no decorrer do ano por diversos motivos, nomeadamente:

- 8 clientes atingiram os objetivos definidos no Plano de Intervenção Individual mediante as necessidades específicas que apresentavam, nomeadamente, aquisição de competências maternas e pessoais, maior autonomia, estabilidade emocional, integração profissional, frequência em curso/formação, etc.;
- 5 clientes não aderiram ao plano de acompanhamento até ao fim, tendo deixado de comparecer ao longo do acompanhamento psicossocial. A Equipa Técnica tentou retomar contacto, telefonicamente ou através de visita domiciliária. Quando tal não se verificou, e ultrapassado o tempo previsto no Regulamento Interno, sem que tenha existido da parte da cliente uma nova tentativa de contacto, o processo foi encerrado;
- 1 cliente mudou de Concelho de residência inviabilizando a continuidade do acompanhamento no CAV. Neste caso houve encaminhamento / articulação com a COCJ da zona de residência garantindo a proteção social da família;
- 1 cliente viajou para o seu País de origem (Índia).

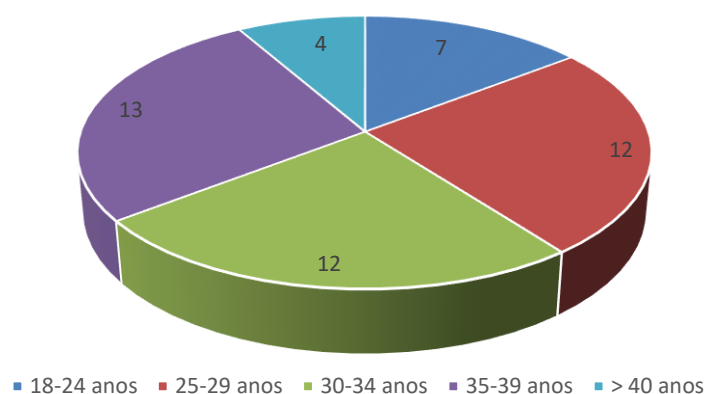
33 clientes continuaram a beneficiar de acompanhamento social e/ou psicológico transitando para 2023.

Em 2022, mantivemos Lista de Espera, ao longo de todo o ano, sendo que, o número médio de dias de espera das clientes foi cerca de 10 dias, exceto nos casos considerados prioritários (segundo os critérios de avaliação e priorização de candidaturas) em que se marcou início de acompanhamento social com a maior brevidade possível.

5.4. Caracterização Socioeconómica das Clientes Acompanhadas

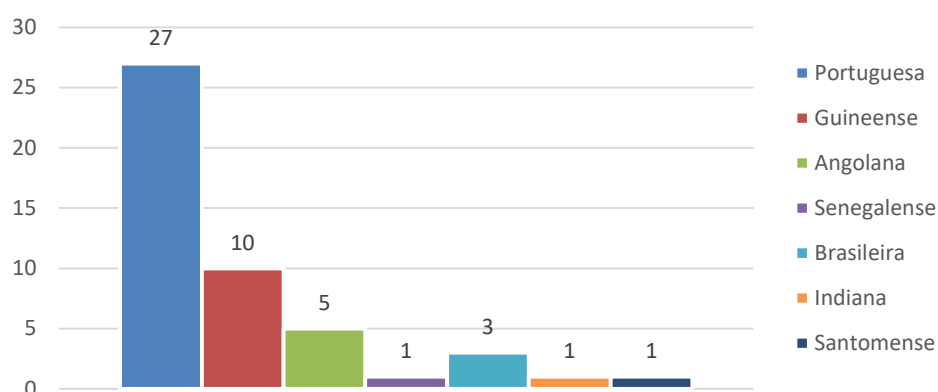
Neste capítulo será apresentada uma caracterização socioeconómica das clientes, acompanhadas no CAV, no decorrer do ano de 2022, ao nível da faixa etária, da nacionalidade, do estado civil, das habilitações literárias, da situação profissional, da tipologia familiar, do número de filhos por agregado familiar e da situação documental.

Gráfico 43 – Faixa Etária das Clientes do Vigilante Vida em 2022



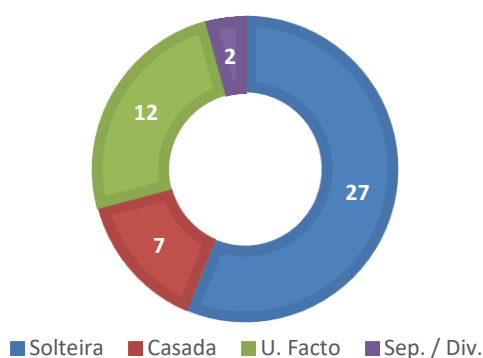
Observando o gráfico acerca da Faixa Etária das Clientes em 2022, constata-se que as faixas etárias mais expressivas são dos 25-29 anos e dos 30-34 anos (12 clientes respetivamente). Dos 35 – 39 anos acompanhou-se 13 clientes e dos 18 aos 24 anos apoiou-se 7 clientes. 4 clientes apresentavam idade igual ou superior a 40 anos.

Gráfico 44 – Nacionalidade das Clientes do Vigilante Vida em 2022



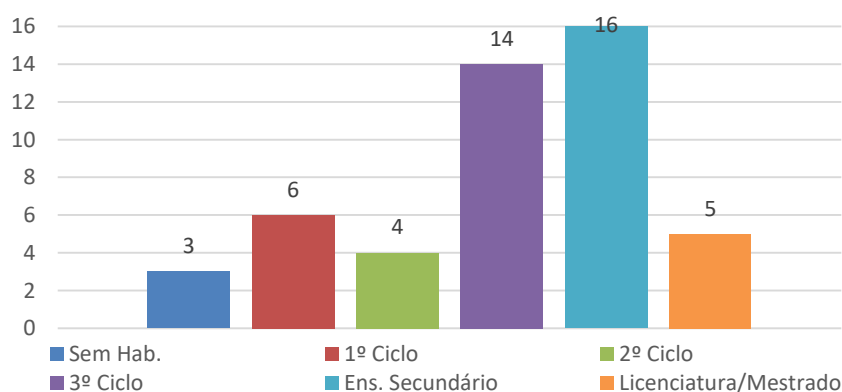
No que concerne ao gráfico da referente à Nacionalidade, ao contrário dos anos anteriores, acompanhou-se no ano passado, maioritariamente clientes de nacionalidade portuguesa (27) e 21 clientes de nacionalidade estrangeira, nomeadamente, Guiné (10), Angola (5), Brasil (3), Senegal, Índia e São Tomé (1 cliente, respetivamente, de cada país).

Gráfico 45 – Estado Civil das Clientes do Vigilante Vida em 2022



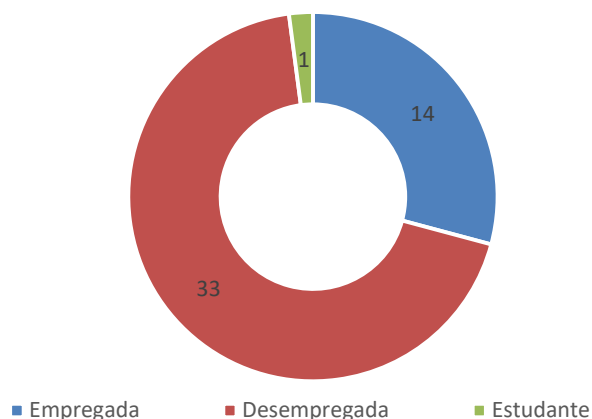
Relativamente ao Estado Civil das clientes em 2022, 27 mães eram solteiras, 12 encontram-se a viver em união de facto, 7 eram casadas e 2 clientes estavam separadas / divorciadas.

Gráfico 46 – Habilitações Literárias das Clientes do Vigilante Vida em 2022



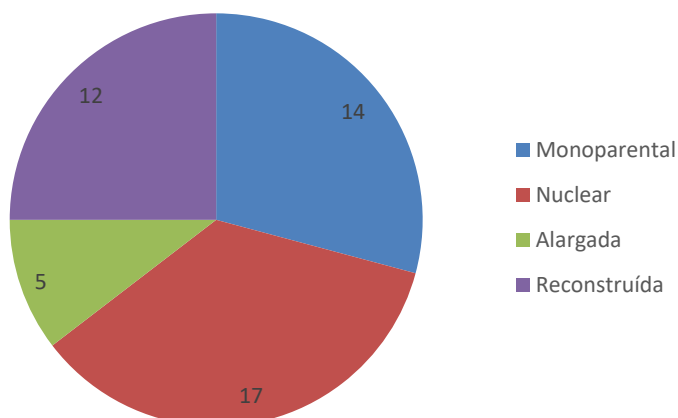
Analisando as Habilitações Literárias, 16 das clientes concluíram o Ensino Secundário, 14 concluíram o 3º ciclo, 6 das clientes apenas terminaram o 1º ciclo de estudos, 5 das clientes concluíram Licenciatura (Contabilidade, Gestão Financeira, Advocacia e Línguas), 4 clientes concluíram o 2º ciclo de escolaridade e 3 das clientes acompanhadas não têm habilitações escolares (sabem apenas assinar o seu nome).

Gráfico 47 – Situação Profissional das Clientes do Vigilante Vida em 2022



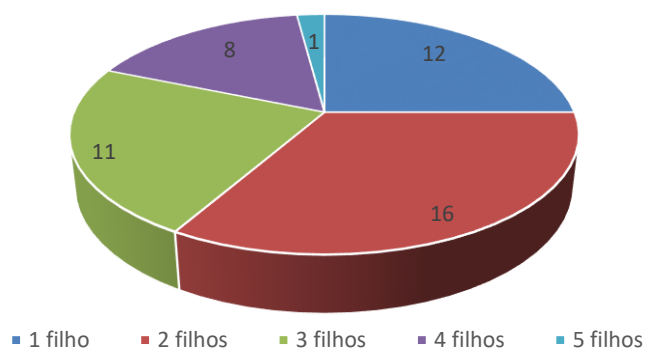
Quanto ao gráfico acerca da situação profissional das clientes em 2022, e comparativamente com o ano anterior, verifica-se que a situação de desemprego aumentou, sendo 33 as clientes que se encontravam nessa situação. 14 clientes estavam inseridas profissionalmente (embora em alguns casos, em empregos precários, sem contratos de trabalho e com vencimentos muito reduzidos). Apenas 1 cliente se encontrava a estudar.

Gráfico 48 – Tipologia Familiar das Clientes do Vigilante Vida em 2022



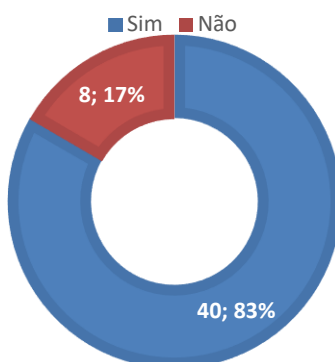
Analisando o gráfico referente à Tipologia Familiar, 17 das clientes eram famílias nucleares, 14 eram famílias monoparentais, 12 clientes pertenciam a famílias reconstruídas e 5 clientes residiam com a família alargada (pais, irmãos, tios,...).

Gráfico 49 – N° de Filhos por Agregado Familiar das Clientes do Vigilante Vida em 2022



Relativamente ao gráfico que retrata o N° de Filhos por Agregado Familiar, constata-se que as famílias acompanhadas têm em média 2 filhos (16 clientes), 12 das clientes têm apenas 1 filho, 11 clientes têm 3 filhos, 8 clientes têm 4 filhos e apenas 1 das clientes acompanhadas tem 5 filhos.

Gráfico 50 – Situação documental regularizada das Clientes do Vigilante Vida em 2022



Quanto à situação documental regularizada, 40 clientes acompanhadas, em 2022, tinham documentação válida, contrariamente a 8 que se encontravam em situação ilegal.

5.5. Considerações Finais

No decorrer do ano de 2022, sentiu-se gradualmente um retorno à normalidade, à exceção da criação de grupos para formação, porque institucionalmente se considerou não estarem reunidas ainda as condições de segurança necessárias para a intervenção em grupo. Por esse motivo não foi possível a realização das formações previstas no decorrer do ano.

Os pedidos de apoio por parte das clientes que recorreram aos serviços no ano transato foram muito específicos ao nível das necessidades de apoio alimentar e apoio psicológico devido às situações de fragilidade e carência económica agravadas pelas consequências da situação pandémica, verificando-se que muitas das nossas mães ficaram numa situação de maior vulnerabilidade e desproteção social (o desemprego aumentou, a dificuldade no pagamento das mensalidades das creches, a dificuldade no pagamento de prestações habitacionais, a dificuldade na aquisição de alimentos, etc.).

Em 2022, a equipa técnica sentiu a necessidade de realizar um trabalho de maior proximidade com as equipas de intervenção local, devido às situações familiares cada vez mais desafiantes e que requerem um acompanhamento de equipas multidisciplinares (problemática da violência doméstica, da habitação, da saúde mental entre outros).

Apesar das necessidades sentidas pelas clientes serem muitas e de nós enquanto equipa técnica não termos os recursos necessários e respostas imediatas (habitação, creche; emprego) sentimos o reconhecimento por parte das clientes em todo o apoio prestado na tentativa de encontrar soluções. A relação de proximidade tem sido uma mais-valia, pois verbalizam que encontram na equipa a confiança, o apoio, a flexibilidade necessária e a compreensão esperada nas fases mais desorganizadoras.

As nossas expectativas para o próximo ano, enquanto equipa, vão de encontro à possibilidade de poder voltar a realizar grupos de formações que promovam, além do desenvolvimento das competências pessoais, sociais e parentais, a criação de redes de suporte e interajuda entre as mães, colmatando a falta de recursos e o isolamento em que muitas clientes se encontram.

Desta forma, a nossa missão continua centrada na promoção das relações de proximidade e na capacidade de enfrentar os desafios, adequando a intervenção às necessidades específicas de cada cliente, envolvendo-as no seu próprio projeto de vida. Neste sentido o CAV será sempre um local de apoio e compreensão onde poderão sempre recorrer.

6. CAV: RESIDÊNCIA TEMPORÁRIA PARA MÃES (RTMA)

6.1. Nota Introdutória

De acordo a legislação em vigor e a portaria nº446/2004 de 30 de Abril de 2004, os centros de apoio a vida visam proporcionar condições de apoio e de acompanhamento a mulheres grávidas ou puérperas com filhos recém-nascidos, favorecendo uma maternidade digna e responsável.

É neste contexto que se mantem, desde 2005, o protocolo entre a Associação de Socorros Médicos, O Vigilante e o Instituto de Segurança Social, ISS, I.P para o acolhimento residencial de cinco mães e cinco bebés.

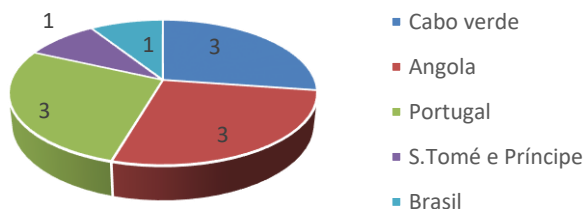
O ano de 2022 revelou-se um ano de muitas alterações e desafios, essencialmente devido ao facto de terem saído e entrado na RTMA mais mães e bebés do que o previsto. Fomos desafiados a aumentar esforços de trabalho, a pôr em prática a flexibilidade e a renovar constantemente as nossas forças. A equipa esteve à altura do desafio reforçando a união entre os elementos e o espírito de missão.

6.2 Caracterização sociodemográfica das clientes da RTMA em 2022

Segundo o gráfico podemos observar que as mães acolhidas são oriundas de países de língua portuguesa ou cidadãs portuguesas.

No entanto e, apesar da expressão ser da mesma origem linguística, mantiveram-se vários constrangimentos de comunicação ao longo do ano. Nomeadamente ao nível das diferenças culturais e da aplicação da língua e sua perceção.

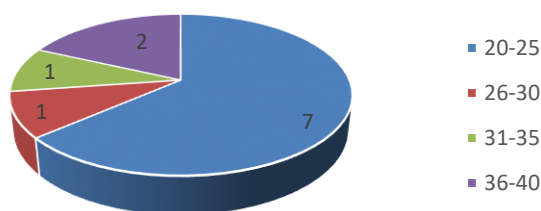
Gráfico 51 – Nacionalidade das Clientes da RTMA em 2022



Referente às idades das mães acolhidas, identifica-se uma maioria de clientes na faixa etária dos 20 anos com características geracionais muito diferentes das mulheres mais velhas.

Duas das mães acolhidas já tinham sido mães previamente, ao contrário das restantes nove mães que estavam a experimentar a maternidade pela primeira vez.

Gráfico 52 – Idade das Clientes da RTMA em 2022



Os menores que residiram na casa, no ano de 2022, corresponderam à faixa etária dos 0 aos 2 anos de idade.

6.3 Atividades Desenvolvidas no Âmbito do Plano de Atividades

Em 2022 foi possível realizar atividades planeadas e não planeadas.

Tabela 5 – Ações desenvolvidas pela RTMA em 2022

OBJETIVOS	ATIVIDADES
Seleção e admissão de novos clientes	<p>Análise dos pedidos de admissão;</p> <p>Efetuada 22 entrevistas de seleção;</p> <p>Acolhimento de cinco mães e seus filhos e conseqüente assinatura de cinco contratos de prestações de serviço.</p>
Proporcionar a cinco mães e seus bebés as condições físicas necessárias ao seu desenvolvimento	<p>Manutenção do espaço da residência e compra de utensílios e novos equipamentos necessários;</p> <p>Apoio pecuniário semanal para a alimentação e ensino da confeção de alimentos;</p> <p>Marcação e acompanhamento (sempre que possível) dos clientes a consultas de saúde;</p> <p>Marcação e acompanhamento (sempre que possível) dos clientes a exames de diagnóstico;</p> <p>Marcação de testes regulares à deteção do vírus covid19 até cancelamento por parte da DGS;</p> <p>Compra de medicação prescrita;</p> <p>Inscrição e pagamento mensal de creche para os menores elegíveis;</p> <p>Compra de passe social mensal para as mães;</p> <p>Apoio no pagamento de documentação essencial para a execução dos projetos de vida.</p>
Avaliação diagnóstica Plano de Intervenção Individual Apoio e acompanhamento social	<p>Atendimentos sociais semanais com todas as clientes da RTMA;</p> <p>Elaboração de diagnóstico social semestral de todas as clientes adultas;</p> <p>Avaliação e elaboração dos planos de intervenção individual de todas as clientes. Definição em conjunto com cada cliente quais os objetivos a atingir durante o período de acolhimento;</p> <p>Inscrição das clientes elegíveis nos sites da SS direta, portal das finanças, portal do utente e IEFP online;</p> <p>Elaboração e entrega das declarações de IRS referentes ao ano 2021 de todas as clientes elegíveis. Confirmação de agregado familiar;</p> <p>Envio de requerimentos à segurança social de vários apoios sociais de direito (e. abono pré natal; abono monoparental, subsídio parental social);</p> <p>Envio de requerimentos de proteção jurídica individual para isenção das taxas de justiça e nomeação de patrono a fim de proceder à regulação das responsabilidades parentais de todos menores em acolhimento;</p> <p>Tratamento e pedido de fundo de garantia a menores sempre que foi necessário. Reunião e articulação com advogados nomeados para os processos;</p> <p>Articulação e tratamento de perfilhação de menores acolhidos;</p> <p>Apoio na procura de emprego através do preenchimento e envio de várias candidaturas;</p> <p>Apoio na inscrição de clientes no centro de saúde, registo civil, finanças e embaixadas;</p> <p>Inscrição de duas clientes nos programas municipais e nacionais de renda acessível;</p> <p>Realização de planos de poupança e gestão financeira em conjunto com as clientes;</p>

Tabela 5 – Ações desenvolvidas pela RTMA em 2022 (continuação)

OBJETIVOS	ATIVIDADES
<p>Avaliação diagnóstica Plano de Intervenção Individual Apoio e acompanhamento social (continuação)</p>	<p>Visitas domiciliares; Articulação e reunião com organismos especializados; Articulação e reunião com familiares; Implementação do programa de intervenção social e psicológica; Encaminhamentos para várias estruturas de apoio; Supervisão de visita parental quando necessária ou solicitada; Apoio na saída da RTMA através de acesso a donativos de equipamentos e mobiliário; Apoio em todas as áreas possíveis referente a nova vida autónoma (p.e. transferência de creche, banco alimentar, apoio pecuniário, entre outros).</p>
<p>Avaliação e acompanhamento psicológico</p>	<p>Entrevistas de admissão realizadas em conjunto com a Diretora Técnica e Coordenadora; Estabelecimento da relação terapêutica com a cliente nas primeiras semanas de acolhimento, em contexto formal e informal; Consulta da documentação que acompanha a cliente à data da institucionalização; Avaliação do estado Psicológico de cada cliente individualmente de modo a elaborar um plano de intervenção adequado às suas reais necessidades; Observação direta do comportamento em contexto residencial em dias diferentes das consultas; Recolha de dados da História Clínica; entrevista psicológica estruturada ou semiestruturada; Recurso a instrumentos de avaliação psicológica: avaliação cognitiva, emocional, personalidade; patologias; autoestima, relações interpessoais; Consultas de Psicologia com periodicidade semanal; Realização do relatório de avaliação psicológica três meses após o acolhimento e reavaliação do estado emocional ao fim de 6 meses de intervenção; Elaboração e avaliação dos planos de intervenção individual em conjunto com a diretora técnica e com a cliente após relatório de avaliação e após 6 meses de intervenção; Realização e reavaliação do plano de acompanhamento psicológico individual em conjunto com a cliente após avaliação do PII e elaboração de novo PII a cada 6 meses de intervenção com cada cliente; Estimulação cognitiva nas situações consideradas necessárias; Estabelecimento de contacto com familiares das clientes quando considerado importante no processo psicoterapêutico da mãe e da criança; Acompanhamento em algumas atividades recreativas e de lazer relacionadas com o plano de acompanhamento psicológico individual com vista a trabalhar necessidades emocionais de forma lúdica; Gestão de sentimentos e de conflitos entre pares e desenvolvimento de competências pessoais individuais no âmbito da resolução de conflitos sempre que solicitado ou observado em contexto de acompanhamento informal;</p>

Tabela 5 – Ações desenvolvidas pela RTMA em 2022 (continuação)

OBJETIVOS	ATIVIDADES
<p>Avaliação e acompanhamento psicológico (continuação)</p>	<p>Intervenção específica ao nível da parentalidade nas situações de maior risco observadas em contexto direto de observação;</p> <p>Acompanhamento a consultas de psiquiatria e saúde infantil e saúde da mãe, sempre que solicitado e que se justifique por necessidades emocionais específicas das clientes ou situações de risco;</p> <p>Articulação com serviços de saúde (médico clínica geral e psiquiatra), nas situações que se consideraram importantes para despiste de saúde que poderiam estar a influenciar a saúde emocional;</p> <p>Realização de consultas por videochamada devido à pandemia provocada pelo vírus SARS-COVID19, embora com menor frequência comparativamente ao ano anterior;</p> <p>Desenvolvimento das capacidades emocionais-cognitivas em défice e o fortalecimento das já existentes em contexto de consulta com periodicidade semanal/Quinzenal conforme as necessidades verificadas;</p> <p>Realização de 1 visita domiciliária;</p> <p>Acompanhamento a 1 reunião CPCJ;</p> <p>Realização de formações e dinâmicas de grupo relacionado com os temas incluídos no plano de acompanhamento psicológico individual;</p> <p>Formação à equipa de intervenção com objetivo de melhor compreensão e de problemáticas específicas relacionado com a área psicológica;</p> <p>Promoção de formações com outros profissionais de saúde com objetivo de desenvolver competências definidas no plano de acompanhamento psicológico individual;</p> <p>Participação nas formações e desenvolvimento pessoal com a equipa de RTMA;</p> <p>Conclusão e participação em formações profissionais para uma melhor intervenção nas necessidades atuais e específicas das clientes.</p>
<p>Promover competências de autonomia de vida a cinco mães;</p> <p>Proporcionar a cinco mães a Aquisição de Competências Materno-Infantis;</p> <p>Promover diariamente uma relação de qualidade mãe/bebé;</p> <p>Proporcionar a cinco mães a Aquisição de Competências de Gestão Doméstica;</p>	<p>Ensino e obrigatoriedade de execução de tarefas de higiene diária;</p> <p>Efetuada supervisão, ensino e esclarecimento de dúvidas em relação aos cuidados a ter com um bebé;</p> <p>Realização de ementas semanais, compras, listagem de produtos, apoio e ensino da gestão do orçamento doméstico;</p> <p>Observação e aconselhamento diário relacionado com os cuidados materno-infantis;</p> <p>Resolução de conflitos;</p> <p>Formações e <i>workshop</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formações: <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestão financeira ○ Cuidados do recém-nascido ○ Sessões formativas de preparação pré parto. ○ Educação alimentar ○ Explicação do programa de intervenção social e psicológica ○ Autoestima ○ Relacionamentos interpessoais: Amizade; Valores; Assertividade e Comunicação. ○ Primeiros socorros pediátrico <p>Entrega de material individual de sensibilização;</p> <p>Apoio ao estudo.</p>

Tabela 5 – Ações desenvolvidas pela RTMA em 2022 (continuação)

OBJETIVOS	ATIVIDADES
<p>Proporcionar momentos culturais e de lazer a cinco mães e seus filhos;</p> <p>Dinamizar atividades socioculturais, lúdicas e de informação a cinco mães e seus filhos;</p>	<p>Celebração e entrega de prendas a mães e bebês a quando do seu aniversário;</p> <p>Celebração do dia da mãe;</p> <p>Entrega de prendas individuais aos bebês a fim de celebrar o dia da criança;</p> <p>Reuniões e atividades em grupo com convidados externos: Conversas de amigos;</p> <p>Passeios lúdicos e recreativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pick nick</i> no parque da Serafina • Passeio a aldeia típica de José Franco no Sobreiro • Passeio ao Badoça Safari Park na Vila Nova de Santo André • Passeio de Natal à <i>Wonderland</i> Lisboa • Ida a IPSS Desafio Jovem para participar na ação de voluntariado de confeção de bolachas de Natal • Idas à praia em dias de verão <p>Realização de um calendário do advento;</p> <p>Fim-de-semana de férias de verão em alojamento local com acesso a praia e piscina;</p> <p>Desenvolvimento de atividades temáticas e refeições elaboradas pela equipa;</p> <p>Realização de um Jantar de natal com distribuição de prendas e momentos de diversão.</p>
<p>Proporcionar às Ajudantes de Ação Direta condições necessárias para o desenvolvimento das suas funções;</p> <p>Proporcionar o acompanhamento e a formação contínua da Equipa.</p> <p>Supervisão da Equipa</p>	<p>Reuniões de 15 em 15 dias com todos os elementos da equipa RTMA para organização, formação, planeamento e discussão de situações diversas;</p> <p>Sempre que se considerou necessário foram realizadas reuniões extras para esclarecimentos e planeamentos;</p> <p><i>Workshops</i> e formações internas para a equipa com os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saúde mental • Curso o melhor ano da sua história de Augusto Cury. <p>Aplicação da avaliação de desempenho dos colaboradores da RTMA;</p> <p>Foram efetuadas várias ações de formação, cursos e conferências por todos os elementos da equipa (registados pelo Departamento de Recursos Humanos).</p>

6.4 Considerações Finais

No ano de 2022 foram analisados **63** pedidos formais de acolhimento e efetuadas **22** entrevistas. O número limitado de vagas não permitiu dar resposta a todas as necessidades de acolhimento para casos sociais graves e imediatos.

Durante este ano, todas as mães acolhidas regularam a sua situação documental e, por isso, aumentaram as suas perspetivas de autonomização futura.

Uma mãe iniciou formação profissional certificada.

Uma mãe integrou o mercado formal de emprego.

Duas mães arrendaram nova habitação e uma obteve habitação cedida por familiares.

Duas foram transferidas para outras estruturas de acolhimento.

Quatro crianças integraram creche pela primeira vez e duas renovaram a inscrição.

Em 2022 cinco famílias terminaram o seu período de acolhimento.

Foi possível observar e identificar vários problemas transversais nas mães acolhidas, a saber: ausência de modelos parentais; modelos parentais deficitários; violência doméstica; negligência e abuso; doença mental; traumas; insuficiência económica e ausência de rede de suporte.

De salientar as constantes dificuldades sentidas na procura de emprego adequado a famílias monoparentais sem apoio de terceiros. Os horários, muitas vezes incompatíveis com as creches, são o principal fator inibidor. Acresce o valor elevado do arrendamento privado, dificultando muito os processos de autonomia.

Durante o ano reforçaram-se laços institucionais e iniciaram-se novas colaborações no intuito de aumentar os recursos e respostas para as nossas clientes. Manteve-se a colaboração com as valências públicas, nomeadamente Tribunal, CPCJ, Segurança Social, Finanças, SEF, Centros de Saúde e Hospitais.

Em 2022 a equipa manteve a sua preocupação no cuidado e bem-estar dos clientes, garantindo o suprimento das necessidades físicas, incentivando a mudança e celebrando cada conquista. Foi também possível, em equipa, promover ações formativas que fortaleceram laços e melhoraram conhecimentos.

Pelo segundo ano foi efetuada avaliação de desempenho à equipa da RTMA a fim de dar feedback da perceção do trabalho e para identificar objetivos e expectativas.

Foi também em 2022 que melhoramos o espaço comum da cozinha da RTMA, colocando novos armários e bancadas.

7. SOS ASSOCIADOS

O Programa SOS Associados tem-se constituído uma oportunidade para sócios com maiores dificuldades económicas acederem a melhores cuidados de saúde.

Objetivo: Prestar o Atendimento aos sócios que vêm requerer a gratuidade nas consultas de Clínica Geral e/ou outras Especialidades e avaliar as suas condições socio económicas para acesso ao programa;
Realizar a marcação da consulta para a especialidade requerida, num total de 3 a 6 consultas por ano e por agregado; na Especialidade de Psicologia e em diagnósticos específicos, o acompanhamento poderá ser de até um ano.

Em 2022 foram asseguradas as ofertas de consultas a 3 sócios já acompanhados anteriormente ao que se acrescentaram 2 novos associados, no decorrer do ano, num total global de 13 consultas. Mantiveram-se as consultas ofertadas, no âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário, devidamente referenciadas pela Médica da Equipa do SAD, num total de 9 atos médicos disponibilizados a 6 utentes.

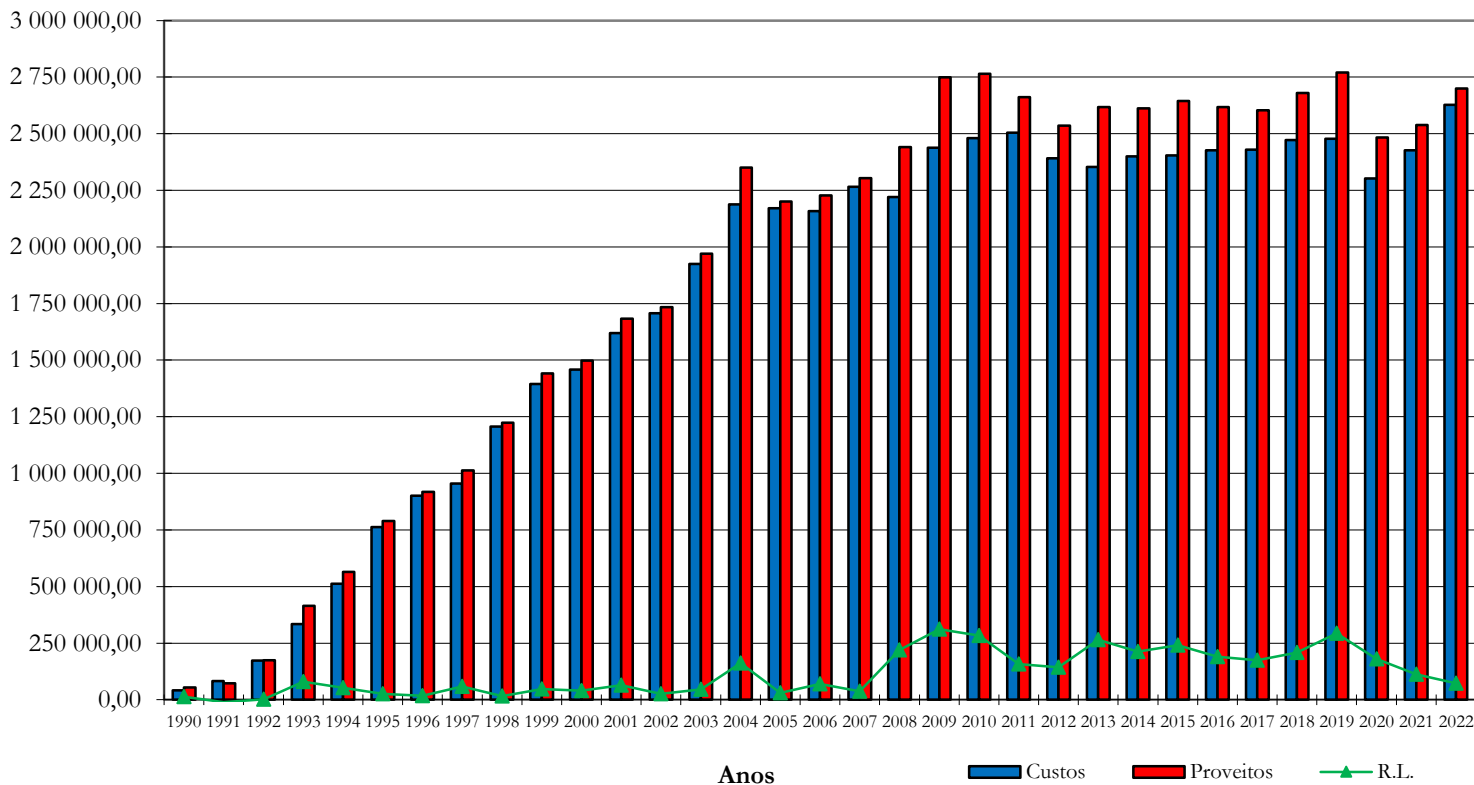
Tabela 6 – Ações Desenvolvidas pelo SOS Associados no ano 2022

AÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	AVALIAÇÃO
I. Avaliação sócio económica do agregado familiar do sócio	Prestar o Atendimento aos sócios que vêm requerer a gratuidade nas consultas de Clínica Geral e ou outras Especialidades; Avaliar as condições para acesso ao programa SOS Associados.	Foi realizado o Atendimento aos sócios, presencialmente e ou por correio eletrónico; Foram rececionados os documentos, nomeadamente de natureza fiscal e observado o fato das quotizações do Vigilante estarem atualizadas.	Este Programa tem permitido que os sócios com maiores dificuldades económicas possam ter acesso a melhores cuidados de saúde, nomeadamente nas especialidades de Medicina dentária e Psicologia. Também no Serviço de Apoio Domiciliário tem-se constituído como uma mais-valia para os utentes.
II. Marcação de consultas	Realizar a marcação da consulta para a especialidade requerida num total de 3 a 6 consultas por ano.	Foram oferecidas 13 consultas a 5 sócios nas seguintes especialidades: - Ginecologia: 1 - Medicina Dentária: 1 - Otorrinolaringologia: 1 - Pediatria: 1 - Psicologia: 8 - Psiquiatria: 1 No âmbito do SAD foram oferecidas 9 consultas a 6 utentes: - Endocrinologia: 5 - Otorrinolaringologia: 2 - Pneumologia: 1 - Urologia: 1.	

8. CONTAS

A Associação de Socorros Médicos O Vigilante, no final do ano 2022, apresenta um Resultado Líquido do exercício de 72.358,29 €.

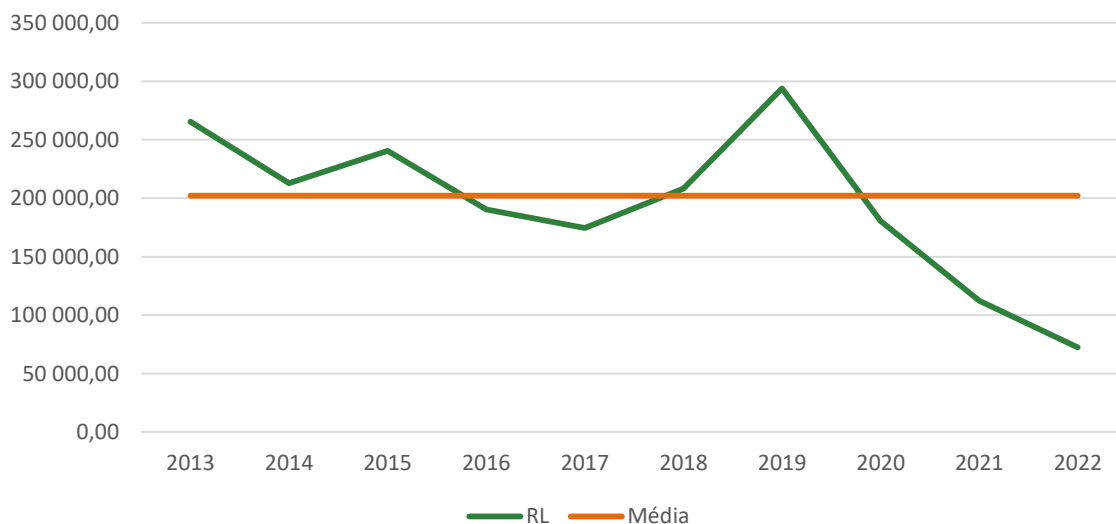
Gráfico 53 – Evolução dos Custos, Proveitos e Resultados Líquidos Anuais entre 1990 e 2022



Este Resultado Líquido do Exercício reflete um decréscimo de cerca de 35,59% face ao último ano, fruto de um aumento dos custos (200.717,08 €) superior ao verificado nos proveitos (160.727,66 €).

Na realidade, e apesar de ser um Resultado Líquido do exercício positivo, é possível constatar que este é o valor mais baixo da última década, verificando-se uma diminuição gradual e contínua desde 2019.

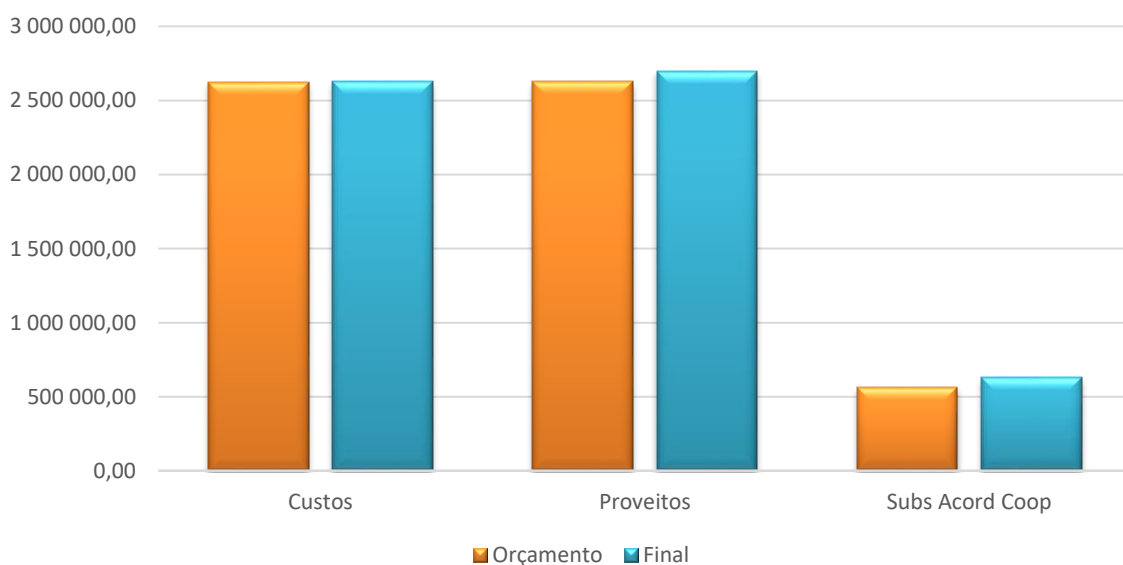
Gráfico 54 – Evolução do Resultado Líquido ao longo da última década



No entanto, o Resultado Líquido, no final do exercício de 2022, acaba por refletir um acréscimo de 71.351,82 € (setenta e um mil, trezentos e cinquenta e um euros e oitenta e dois cêntimos), relativamente ao inicialmente projetado, no Orçamento, para o período em causa.

Os desvios, em termos do total de custos, do total de proveitos e do valor dos subsídios à exploração (relacionados com os acordos de cooperação), face ao 1.º Orçamento para 2022, foram de +0,04%, de +2,76% e de +12,17%, respetivamente.

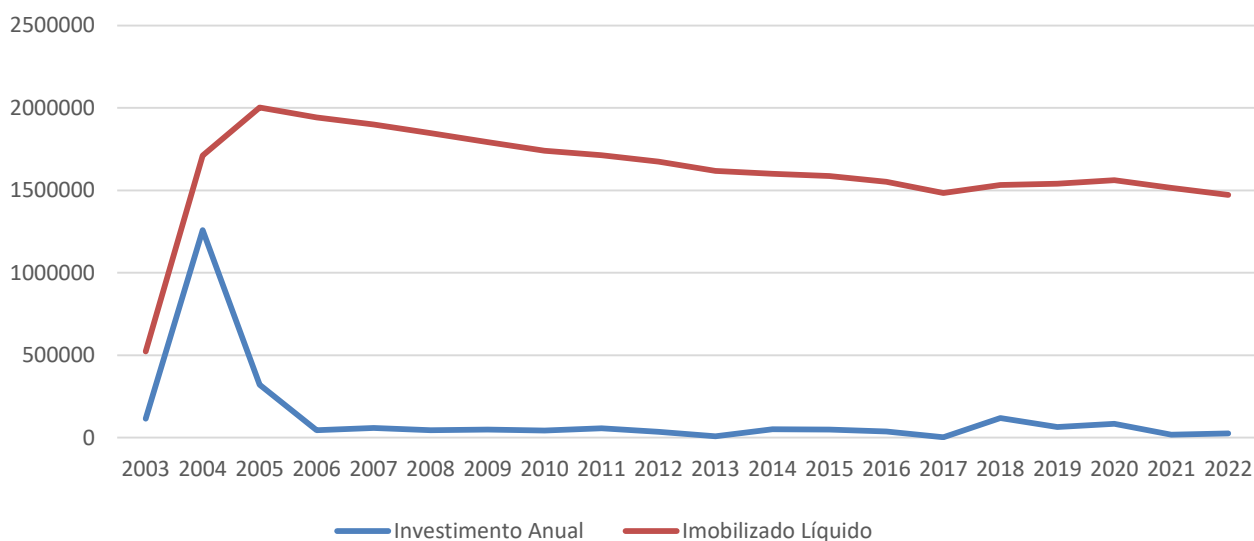
Gráfico 55 – Os Custos, Proveitos, Resultados Líquidos e Subsídios com Acordos de Cooperação em 2022: Orçamento versus Final de Ano



O Imobilizado Líquido apresenta, uma vez mais, um ligeiro decréscimo face a ano transato (-2,81%), atingindo o montante de 1.472.986,19 €. Esta situação encontra-se essencialmente relacionada com o facto dos investimentos realizados em 2022 (25.689,72 €) terem sido inferiores às depreciações das imobilizações anteriormente existentes.

Assim, chegamos ao final de 2022 com o Imobilizado Líquido a atingir o valor mais baixo desde a aquisição das instalações da sede da Associação, em 2004.

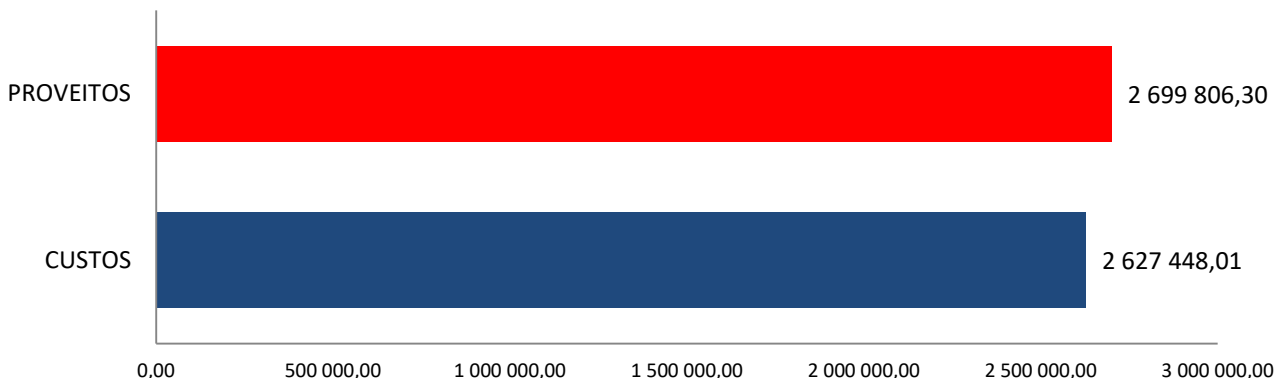
Gráfico 56 – Evolução anual do Imobilizado Líquido e do Investimento entre 2003 e 2022



9.1. Contabilidade Geral

O total de proveitos da Associação de Socorros Médicos O Vigilante, em 2022, é de 2.699.806,30 euros e o total de custos é de 2.627.448,01 euros.

Gráfico 57 – Total de Custos e Proveitos em 2022



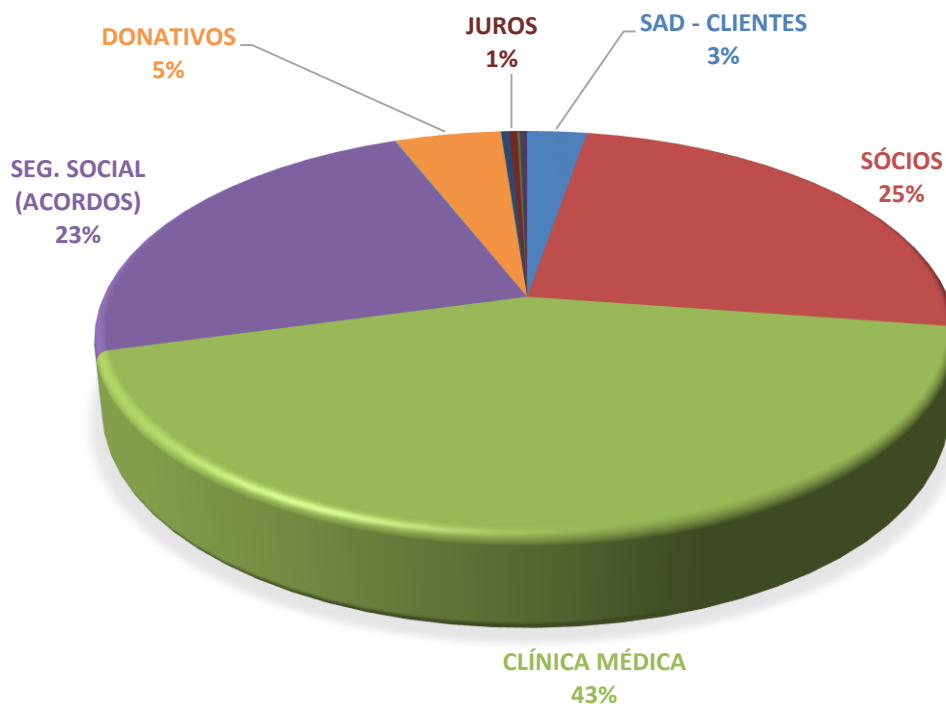
9.1.1 Proveitos

Os acréscimos mais acentuados, ao nível dos Proveitos da Instituição, entre 2021 e 2022, ocorreram nas Comparticipações da Segurança Social (+83.741,67 €), Donativos em Espécie (+67.344,92 €), Próteses (+30.096,32 €), Consultas Amadora (+26.273,46 €) e Lares (+5.922,00 €).

As descidas mais significativas dizem respeito às quotizações dos Sócios Individuais (-22.540,22 €), a Outros Meios Complementares de Diagnóstico (-17.919,94 €), e a Correções Favoráveis de Exercícios Anteriores (-14.843,44 €).

O próximo gráfico revela os pesos das principais rúbricas dos proveitos da Instituição, em 2022.

Gráfico 58 – Proveitos em 2022



A estrutura global dos proveitos da Instituição não tem sofrido alterações substanciais ao longo dos anos, apesar do peso individual das 3 principais componentes ter tido pequenas diferenças, entre 2021 e 2022. Assim, em 2022, 43% dos proveitos gerados advêm da prestação efetiva de atos de saúde (face a 44% em 2021), 25% provêm dos seus associados (face a 27% em 2021) e cerca de 23% são fruto dos acordos de cooperação, em vigor, com o Instituto de Segurança Social (face a 22% em 2021).

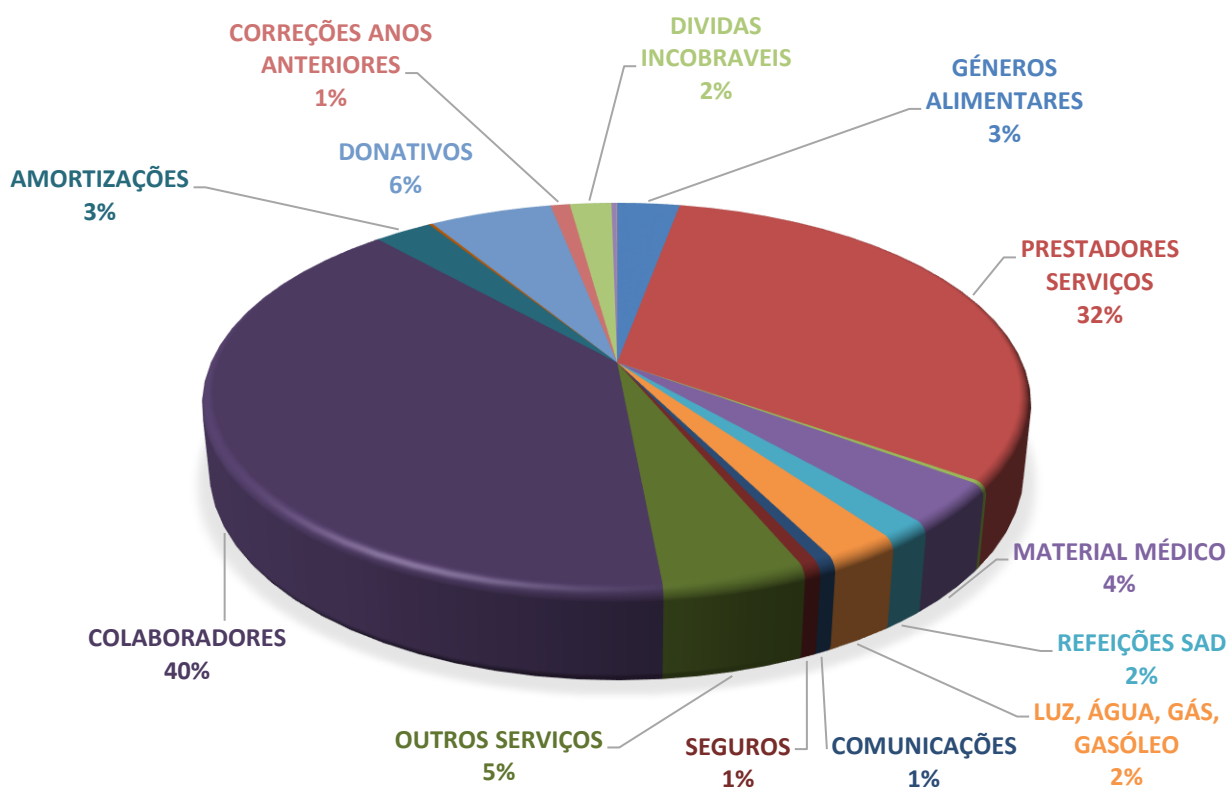
9.1.2 Custos

No tocante aos custos, as descidas influíram essencialmente sobre Dívidas Incobráveis (-31.324,03 €) e Conservação e Reparação (-9.191,75 €).

Os acréscimos mais acentuados estão relacionados com Ofertas no âmbito do Vigilante Vida (+59.306,69 €), Trabalhos Especializados (+23.512,03 €), Géneros Alimentares (+21.343,13 €), Remunerações de Pessoal (+17.260,77 €), Honorários (+17.072,23 €), Material de Estomatologia (+13.587,99 €), Subsídio Quilométrico (+13.478,78 €), Eletricidade (+8.910,82 €), Mês de Férias de Pessoal (+8.831,91 €), Combustíveis (+7.892,31 €), Subsídio de Férias de Pessoal (+6.876,03 €), Correções Desfavoráveis de Exercícios Anteriores (+6.866,38 €), Ofertas de Consultas Médicas (+6.609,40 €) e Material Médico/Enfermagem (+5.698,42 €).

O próximo gráfico revela os pesos das principais rubricas dos custos da Instituição, em 2022.

Gráfico 59 – Custos em 2022



Em consonância com o que se tem verificado ao longo dos últimos anos, a maior fatia dos custos da Instituição (cerca de 72% dos custos totais em 2022) continua a estar relacionada com pagamentos a colaboradores (40%) e a prestadores de serviços (32%).

9.2. Contabilidade Analítica

Pela análise global da Instituição é possível continuar a constatar que a área social desenvolvida apresenta um resultado negativo. O prejuízo financeiro acumulado, no ano 2022, em termos das atividades sociais, foi de 131.821,64 € (SAD -1.812,82 €; CAV (Vigilante Vida + RTMA) -54.033,66; CAR + Sere⁺ -73.467,16; Outras -2.508,00 €), o que reflete uma melhoria da situação financeira global das valências sociais na ordem dos 22,17%, face ao ano transato, sentido, de forma expressiva no SAD (+94,81%) e no CAV- Vigilante Vida + RTMA (+28,77%).

Gráfico 60 – Resultado Líquido da Área Social entre 2014 e 2022

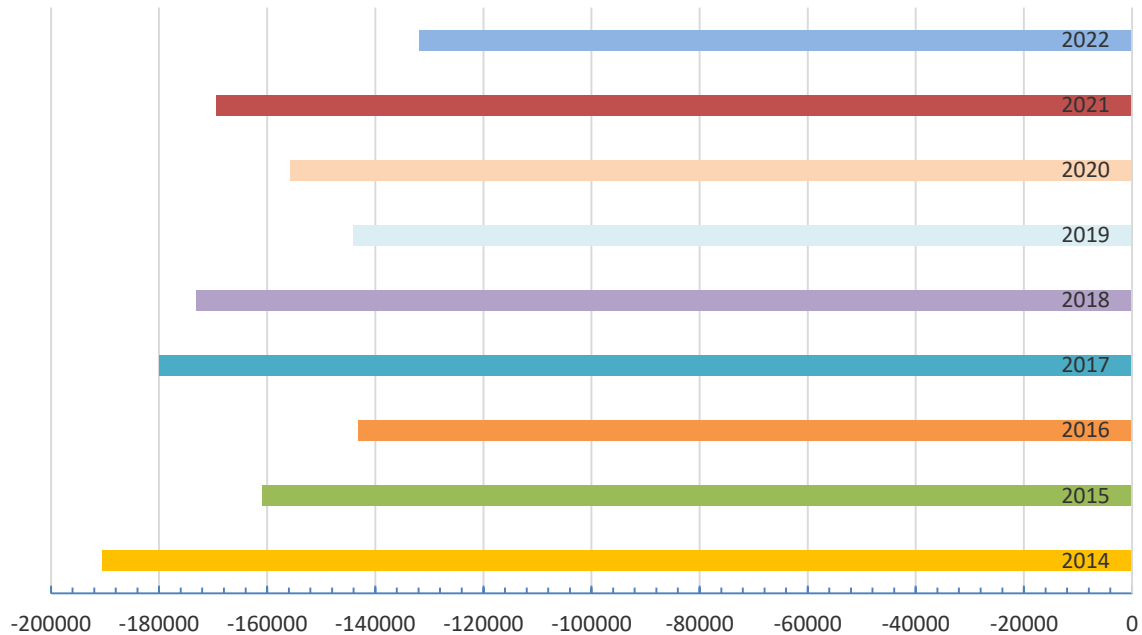
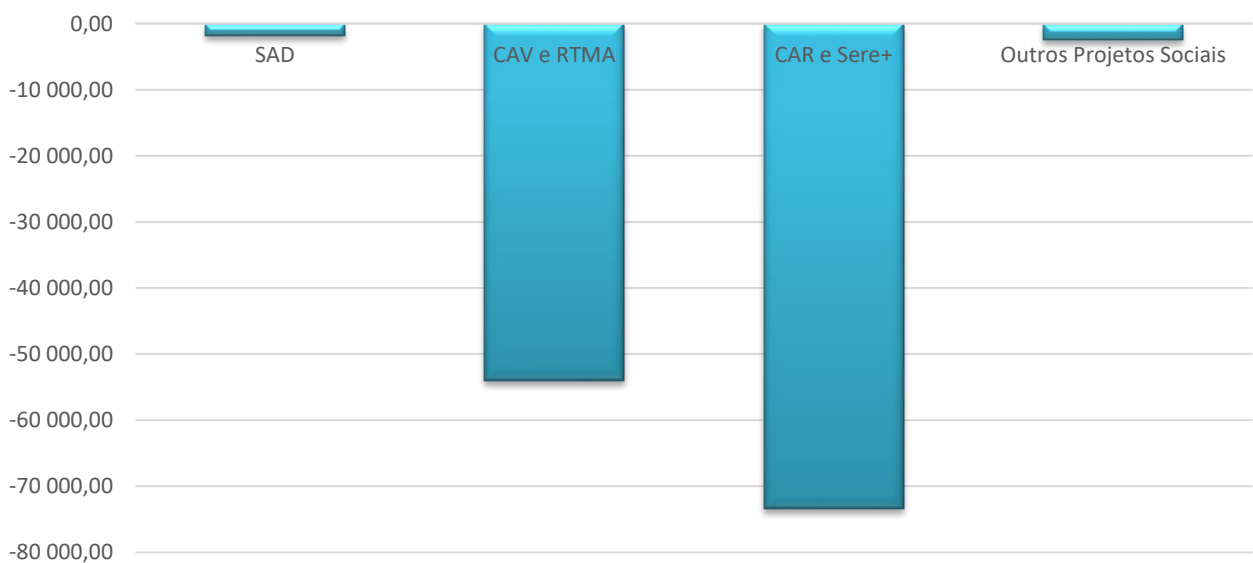
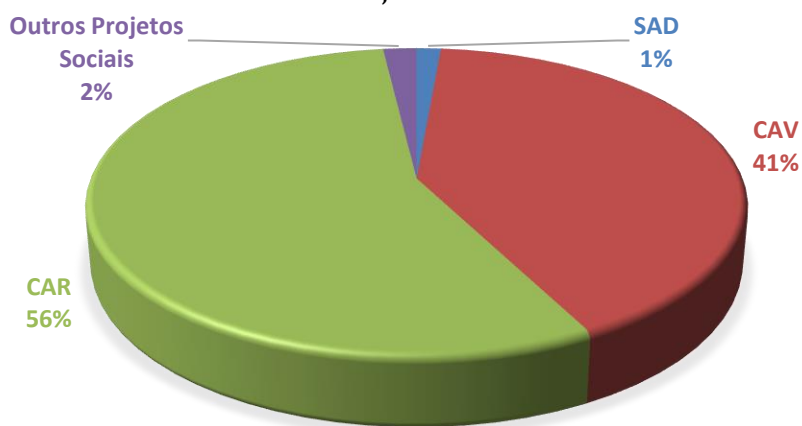


Gráfico 61 – Resultado Líquido das Valências Sociais em 2022



A estrutura global das ponderações dos resultados líquidos negativos das várias valências da Instituição (e conseqüentemente do esforço necessário para cobrir os deficits inerentes) não sofreu alterações significativas, face aos anos transatos. Desta forma, as valências com alojamento, onde o quadro de pessoal acaba por ter um peso bastante significativo, continuam a ser as mais onerosas.

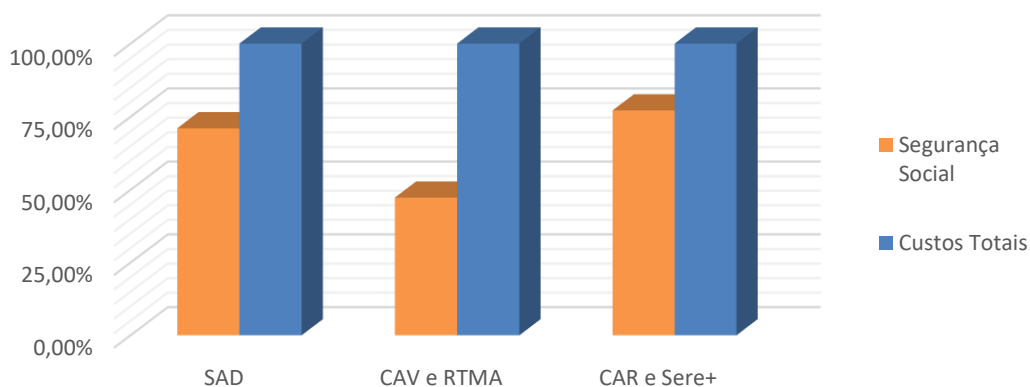
Gráfico 62 – Peso dos Resultados Líquidos Negativos das Valências na Globalidade do Prejuízo da Área Social em 2022



A margem de participação das valências sociais pelo Instituto de Segurança Social, tendo em conta os valores apurados considerando os custos diretos¹, foi a seguinte:

- Serviço de Apoio Domiciliário: 71,06% (mais 13,87% do que em 2021).
- CAV (Vigilante Vida + RTMA): 47,35% (menos 3,71% do que em 2021).
- Casa de Acolhimento Residencial + Sere⁺: 77,16% (menos 4,64% do que em 2021).

Gráfico 63 – Percentagem da Participação do ISS no Total dos Custos Diretos das Valências Sociais em 2022



Para além das valências participadas pelo ISS, as restantes áreas sociais (onde se incluem, por exemplo, o SOS Associados) custaram à Instituição um total de 2.508,00 €, em 2022.

As perdas verificadas em todas as áreas sociais são suportadas pelos proveitos gerados na área de saúde da Amadora (quer pelos atos médicos efetivamente prestados, quer pelo valor das quotizações, ligado predominantemente à possibilidade de urgências domiciliárias gratuitas) e pelos donativos angariados para a Instituição.

¹ É importante referir que não estão todos os custos das valências incluídos nos cálculos apresentados, existindo custos que, apesar de reais, não se encontram divididos pelas várias valências. Assim, as percentagens de participação, por parte do ISS, para estas valências será, na realidade, inferior.