



**PROGRAMA
DE AÇÃO
E
ORÇAMENTO
2020**



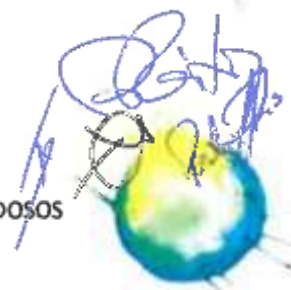
**CENTRO SOCIAL
DE ENTRE AMBOS-OS-RIOS**





Índice

A. Introdução.....	4
B. Eixos Estratégicos Para o Ano 2020	6
C. Organização e Objetivos por Setor.....	7
D. Plano de Ação por Resposta Social.....	14
i. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).....	14
ii. Centro de Dia (CD)	17
iii. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)	19
E. Plano de Atividades de Animação Sociocultural e Outras	22
i. Tipologia das Atividades	23
ii. Planificação Semanal.....	25
iii. Planificação Mensal de Atividades Pontuais	27
F. Recursos Humanos.....	36
i. Órgãos de Gestão	36
ii. Equipa Técnica.....	37
iii. Cozinha	37
iv. Prestadoras de Cuidados.....	38
G. Recursos Físicos e Logísticos.....	38
H. Protocolo RSI.....	41
I. Acordos e Parcerias.....	44
J. Referências.....	46
Orçamento	Erro! Marcador não definido.



Siglas

AIV's – Atividades Instrumentais da Vida Diária

APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

AVD's – Atividades da Vida Diária

CD – Centro de Dia

CSEARIOS – Centro Social de Entre Ambos-os-Rios

ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

ISS – Instituto de Segurança Social

NLI PB – Núcleo Local de Inserção de Ponte da Barca

ONU – Organização das Nações Unidas

PLA – Problemas Ligados ao Álcool

RSI – Rendimento Social de Inserção

SAD – Serviço de Apoio Domiciliário



A. Introdução

Artigo 3.º

“Todo o indivíduo em direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal.”

Artigo 12.º

“Ninguém sofrerá intromissões arbitrarias na sua vida privada, na sua família, no seu domicílio ou na sua correspondência (...).”

Artigo 22.º

“Toda a pessoa, como membro da sociedade, tem direito à segurança social.”

(in Declaração Universal dos Direitos Humanos, ONU, 1948)

A Organização das Nações Unidas instituiu o Dia Internacional da Pessoa Idosa, dia 1 de outubro, em 1991, relembrando a sociedade que a pessoa idosa está incluída nos destinatários dos direitos postulados na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Contudo, ao invés de estar em concordância com o pretendido, temos verificado um aumento da violência contra os idosos em Portugal. Contra os artigos acima apresentados, e outros dispostos na Declaração, entre 2013 e 2018, os atos criminosos e violentos contra as pessoas idosas aumentaram mais de 27% (números da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima). As estatísticas publicadas pela APAV mostram ainda que a maioria dos agressores é familiar do idoso; mais, mostram também que, na maioria dos casos, as pessoas idosas vítimas de crime e de violência pertencem a uma família nuclear com filhos. Este perfil não é animador e as instituições de apoio à população idosa têm o dever de fazer cumprir estes direitos e de prevenir e detetar este tipo de situação.



Artigo 13.º

“1. Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei.”

Artigo 25.º

“1. A integridade moral e física das pessoas é inviolável.”

Artigo 27.º

“1. Todos têm direito à liberdade e segurança.”

(in Constituição da República Portuguesa, Diário da República, 1976)

É parte integrante da visão do Centro Social de Entre Ambos-os-Rios respeitar as liberdades de cada um, a sua segurança, privacidade, integridade, dignidade e individualidade, personalizando os serviços e cuidados na medida que satisfaçam o que é necessário a cada um.

Importa ainda referir que a nossa prática diária pretende atingir e manter um serviço de qualidade numa perspetiva de melhoria contínua. Para isso, apostamos numa cuidada organização dos serviços prestados e na satisfação dos colaboradores, pois esse é o caminho mais eficaz para garantir uma dinâmica institucional saudável e para alcançar o nosso objetivo maior – o bem-estar dos idosos que frequentam as nossas respostas sociais, bem como a satisfação das suas necessidades.

Pretendemos ter um papel ativo e uma interferência positiva e vantajosa no processo de envelhecimento dos nossos clientes e é neste princípio que assenta a elaboração deste documento; ele será o ponto norteador da nossa ação ao longo do próximo ano. Assim, identificamos os dois maiores desafios que prevemos enfrentar em 2020:

Dependência

- Aumento de casos de dependência;
- Excesso de peso como consequência do sedentarismo;
- Exaustão das prestadoras de serviços.

Demência e Confusão

- Pessoas recorrem a ERPI e CD quando em situação de demência ou Doença de Alzheimer;
- Dificuldade crescente em lidar com situações de confusão/desorientação.



B. Eixos Estratégicos Para o Ano 2020

Elaborar um projeto para alargamento da ERPI

- Desenvolver um projeto de alargamento da ERPI com vista a dar resposta à crescente procura da população;
- Dar resposta à lista de espera da ERPI e a situações de CD e SAD, cuja condição clínica ou social não lhes permita permanecer com dignidade no domicílio.

Desenvolver ações de formação profissional para os colaboradores, de forma a promover as competências adequadas à função que desempenham

- Levantamento de necessidades de formação junto dos colaboradores;
- Lidar com a demência e/ou outras perturbações;
- Continuação da formação de Ergonomia.

Avaliar o funcionamento da cozinha sob a gestão da Gertal

Realizar um balanço da gestão da Gertal no serviço de cozinha, nomeadamente:

- Cumprimento da gestão de encomendas;
- Cuidado na gestão do armazenamento;
- Qualidade dos produtos;
- Relação custo/benefício;
- Motivação da equipa.

Promover a imagem da Instituição

- Renovação do fardamento;
- Uso obrigatório de crachás identificadores;
- Atualização do logotipo na frota automóvel;
- Dinamização do *site* e das redes sociais.



C. Organização e Objetivos por Setor



Direção

Prioritários:

- ❖ Redefinir procedimentos no registo de atas;
- ❖ Providenciar a manutenção do edifício, com maior destaque para as casas de banho comuns;
- ❖ Aprovar o Plano Anual de Formação.

Com continuidade:

- ❖ Superintender na administração da instituição, orientando e fiscalizando os respetivos serviços;
- ❖ Comparecer às reuniões da Direção convocadas pelo Presidente;
- ❖ Despachar os assuntos normais de expediente e outros que careçam de solução urgente;
- ❖ Apresentar planos estratégicos de investimentos;
- ❖ Representar a instituição em juízo e fora dele;
- ❖ Aprovar documentação importante para os fins da instituição;
- ❖ Colaborar na supervisão das operações de contabilidade e tesouraria;
- ❖ Encaminhar os assuntos de gestão patrimonial;
- ❖ Aprovar a Política da Qualidade;
- ❖ Aprovar o plano de ação e orçamento anual, bem como as contas de gerência e relatório de atividades, para posterior aprovação em Assembleia-Geral;
- ❖ Avaliar o desempenho do colaborador com cargo de chefia.



Serviço Administrativo

Prioritários:

- ❖ Efetuar registos do pessoal e preencher formulários oficiais atempadamente (requisição de férias e/ou faltas);
- ❖ Manter a secretaria organizada;
- ❖ Preparar e organizar processos/arquivos;
- ❖ Manter o arquivo morto atualizado.

Com continuidade:

- ❖ Gerir as atividades associadas ao quotidiano da secretaria;
- ❖ Receber as mensalidades dos clientes e a quota anual dos sócios e processar o respetivo recibo de pagamento;
- ❖ Articular com a Contabilidade no pagamento das remunerações e distribuir os respetivos recibos a todos os colaboradores da instituição;
- ❖ Verificar todas as faturas e outros documentos da instituição;
- ❖ Movimentar o serviço de tesouraria, folhas de caixa, cobranças e pagamentos a fornecedores;
- ❖ Rececionar e expedir correspondência e elaborar officios e *e-mails*;
- ❖ Executar ou colaborar na execução de inventários periódicos;
- ❖ Gerir a frota da instituição e manter atualizado o seu registo de manutenção;
- ❖ Realizar encomendas e contactar com fornecedores;
- ❖ Gerir e controlar consumos;
- ❖ Proceder à receção dos artigos e verificar a sua concordância com as respetivas requisições;
- ❖ Efetuar acompanhamentos ao exterior, nomeadamente a serviços de saúde, instituições bancárias e serviços públicos;
- ❖ Cumprir o definido no Sistema de Gestão da Qualidade.



Apoio Psicossocial

Prioritários:

- ❖ Revisão de mensalidades do Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário;
- ❖ Avaliar o grau de satisfação dos colaboradores (aplicação do questionário COPSOQ – Questionário Psicossocial de Copenhaga) e detetar as necessidades de formação;
- ❖ Atualizar o manual de acolhimento e o manual de funções dos colaboradores;
- ❖ Dinamizar a caixa de sugestões de melhoria.

Com continuidade:

- ❖ Proceder à candidatura e admissão de clientes;
- ❖ Organizar e manter atualizado o seu processo individual;
- ❖ Proceder ao acolhimento dos clientes de forma a facilitar a sua integração;
- ❖ Aconselhar sobre assuntos sociais e questões afins, com o objetivo de ajudar os clientes a encontrar (ou otimizar) os recursos que lhes permitam ultrapassar dificuldades e atingir os seus objetivos;
- ❖ Promover o envolvimento da família no acompanhamento do cliente;
- ❖ Estabelecer contacto com o cliente/família em contexto de visita domiciliária;
- ❖ Gerir os Recursos Humanos, no seu recrutamento, na programação e supervisão dos serviços de toda a instituição, elaboração de mapas de férias e horários de trabalho, bem como todas as atividades inerente a este processo;
- ❖ Estabelecer os contactos necessários com a Segurança Social, de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados;
- ❖ Fazer o controlo da legislação, de normas e de documentos internos referentes às respostas da terceira idade;
- ❖ Elaborar, com a colaboração de outros técnicos, o Plano e Relatório Anual de Ação;
- ❖ Colaborar na elaboração e execução de atividades socioculturais;
- ❖ Elaborar candidaturas a projetos;



- ❖ Realizar supervisão de estágios;
- ❖ Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- ❖ Articular com a Direção em todos os assuntos e tomadas de decisão referentes à instituição;
- ❖ Cumprir o definido no Sistema de Gestão da Qualidade;
- ❖ Prosseguir com o processo de implementação do Nível C - Manuais da Segurança Social -
- CD, SAD e ERPI.



Serviço de Enfermagem

Prioritários:

- ❖ Atualizar o processo clínico;
- ❖ Atualizar carta de agudização/acompanhamento a consultas;
- ❖ Aplicar as escalas de Barthel e de Lawton sempre que haja necessidade de revisão do Plano Individual;
- ❖ Atualizar registos médicos no processo do cliente.

Com continuidade:

- ❖ Conhecer o histórico clínico dos clientes;
- ❖ Elaborar o processo clínico;
- ❖ Contribuir para o acolhimento dos clientes, promover a sua integração e apoiar na elaboração do seu processo individual;
- ❖ Fazer o levantamento das necessidades de prestação de cuidados de saúde;
- ❖ Personalizar os cuidados prestados;
- ❖ Garantir a administração adequada da medicação e fazer cumprir as prescrições médicas;
- ❖ Detetar precocemente problemas de saúde, através do controlo dos parâmetros vitais;
- ❖ Assegurar cuidados de Primeiros Socorros;
- ❖ Contribuir para uma melhor qualidade de vida dos clientes, através da vigilância constante do seu estado de saúde e da promoção da sua autonomia;



- ❖ Promover a vacinação para a prevenção de algumas doenças;
- ❖ Adequar e gerir a requisição de *stock* de material de enfermagem e de medicamentos dos clientes;
- ❖ Vigiar o estado de conservação do material de enfermagem;
- ❖ Assegurar as corretas condições de armazenamento da medicação e monitorizar o seu prazo de validade;
- ❖ Efetuar acompanhamentos a serviços de saúde;
- ❖ Garantir a funcionalidade e adequação dos equipamentos às necessidades dos clientes.



Animação Sociocultural

Prioritários:

- ❖ Regularizar a rotina semanal de atividades;
- ❖ Criar grupos de trabalho conforme os interesses e necessidades dos clientes;
- ❖ Fomentar deslocações quinzenais ao exterior, que passem pelo conhecimento do património natural e cultural da região – visitas a monumentos, exposições e outros eventos culturais – ou pela visita a locais escolhidos pelos idosos.

Com continuidade:

- ❖ Promover a integração social dos clientes e dinamizar o seu quotidiano;
- ❖ Contribuir para a capacidade de autonomia, criatividade e iniciativa dos clientes;
- ❖ Planear, organizar e avaliar atividades de carácter sociocultural, em contexto institucional ou na comunidade;
- ❖ Elaborar os registos das atividades e os planos de atividades de desenvolvimento pessoal (PADP);
- ❖ Incentivar e motivar os clientes a participar nas atividades desenvolvidas;
- ❖ Promover a integração grupal e social e o envolvimento das famílias nas atividades desenvolvidas;



- ❖ Conhecer, valorizar e sensibilizar os clientes para o património natural e cultural;
- ❖ Promover *ateliers* de culinária, encontros intergeracionais, leitura, trabalhos manuais (com posterior exposição) e passeios ao ar livre;
- ❖ Facilitar processos de comunicação individual e/ou grupal;
- ❖ Realizar sessões de ginástica geriátrica em pequenos e grandes grupos (no ginásio ou salas de atividades);
- ❖ Efetuar acompanhamentos ao exterior, nomeadamente a serviços de saúde, instituições bancárias e serviços públicos.



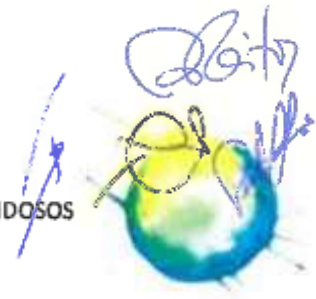
Cuidados Pessoais

Prioritários:

- ❖ Inculcar rotinas de vigilância das salas de estar;
- ❖ Melhorar o processo de identificação das roupas na lavandaria;
- ❖ Desenvolver estratégias de comunicação e relação com a pessoa idosa.

Com continuidade:

- ❖ Proceder à higiene pessoal dos clientes;
- ❖ Assegurar a alimentação e hidratação regular dos clientes;
- ❖ Proceder à distribuição das refeições no domicílio conforme rotas definidas;
- ❖ Efetuar o transporte diário dos utentes de Centro de Dia;
- ❖ Limpar, arrumar e higienizar os domicílios e quartos dos clientes;
- ❖ Recolher as roupas sujas e distribuir e arrumar as roupas lavadas;
- ❖ Efetuar a lavagem, secagem e passagem a ferro de toda a roupa da instituição;
- ❖ Efetuar acompanhamentos ao exterior, nomeadamente a serviços de saúde, instituições bancárias e serviços públicos;
- ❖ Auxiliar na alimentação dos clientes;
- ❖ Zelar pelo bem-estar dos clientes;



- ❖ Administrar a medicação de acordo com as orientações médicas;
- ❖ Em caso de urgência, tomar as medidas necessárias previstas;
- ❖ Prestar serviços de recepção e acolhimento, sob orientação do técnico responsável destas áreas de atuação;
- ❖ Colaborar com o técnico responsável na realização de atividades de animação;
- ❖ Informar a Diretora Técnica/Equipa de Enfermagem sempre que um cliente registre alterações no seu comportamento habitual;
- ❖ Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- ❖ Contribuir para a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como para a satisfação dos clientes da instituição.



Serviço de Cozinha

Prioritários:

- ❖ Providenciar para que não haja falhas na hora da confeção das refeições.

Com continuidade:

- ❖ Confeccionar as refeições de acordo com as ementas;
- ❖ Conseguir uma boa confeção das refeições, qualitativa e quantitativamente;
- ❖ Temperar e amanhoar o peixe e a carne, preparar os legumes e proceder à execução das operações culinárias tais como, empratar, guarnecer e confeccionar os doces destinados às refeições;
- ❖ Colaborar na separação de resíduos;
- ❖ Limpar e organizar as instalações da cozinha;
- ❖ Lavar as louças, recipientes e utensílios utilizados na confeção dos alimentos;
- ❖ Assegurar a alimentação regular dos clientes;
- ❖ Verificar as condições de higiene dos equipamentos e utensílios antes da sua utilização;
- ❖ Dividir em porções os alimentos confeccionados e colocá-los em marmitas, para o Serviço de Apoio Domiciliário;



- ❖ Preencher os registos diários exigidos no plano alimentar, nomeadamente, rastreabilidade – preparação/distribuição;
- ❖ Registo das amostras dos produtos prontos a servir;
- ❖ Retirar diariamente a amostra das refeições servidas;
- ❖ Reportar à diretora técnica as ocorrências relevantes no serviço de cozinha;
- ❖ Manutenção do HACCP/Segurança Alimentar;
- ❖ Cumprir o definido no Sistema de Gestão da Qualidade.

D. Plano de Ação por Resposta Social

i. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Capacidade: 72 clientes				
Acordo de cooperação com a Segurança Social para 30				
Área de intervenção atual:				
Azias	Britelo	Entre Ambos-os-Rios	Ermida	Germil
Paço Vedro de Magalhães	Touvedo S. Lourenço	Vila Chã S. João	Vila Chã Santiago	Vila Nova de Muía

O SAD é uma resposta social que visa a prestação de cuidados e serviços àqueles que, estando no seu domicílio e sem retaguarda familiar disponível, se encontrem em situação de dependência física e/ou psíquica que os impeça, de forma temporária ou permanente, de satisfazer as suas necessidades básicas (AVD's) e mesmo outras atividades instrumentais do seu quotidiano (AIVD's).

Os objetivos do SAD passam pela (1) **melhoria** da qualidade de vidas dos indivíduos e também dos seus familiares (uma vez que facilita o equilíbrio entre as suas vidas profissionais e pessoais), pela (2) **continuidade** da permanência dos indivíduos na sua habitação, pela (3)



preservação e promoção da sua autonomia e independência, pela (4) **prestação** dos cuidados e serviços necessários e contratualizados, pela (5) **facilitação** ao acesso a serviços da comunidade e ainda pelo (6) **reforço** das capacidades das famílias e eventuais cuidadores.

Desta forma, esta valência respeita os direitos e necessidades de cada um, potenciando as respostas existentes para aqueles que apresentam dificuldades na execução de atividades essenciais da sua vida diária. Para que seja um serviço eficaz e capaz de atingir os seus objetivos, o Serviço de Apoio Domiciliário deve reunir uma série de condições, desde a periodicidade e disponibilidade da prestação de cuidados e serviços à variedade de serviços que consegue assegurar (por exemplo, o facto de os serviços deverem ser disponibilizados todos os dias da semana, mas também ao fim de semana e feriados se necessário). Para cumprir com os critérios exigidos, a instituição deve ser capaz de garantir a prestação de um mínimo de quatro serviços dentro da totalidade de serviços previstos na portaria que rege o SAD (atualmente, a Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro).

O CSEARIOS não assegura o serviço de Teleassistência, pois não dispõe dos meios necessários para tal. De forma semelhante, não se encontra a prestar o **serviço de Animação e Socialização, uma vez que** os serviços/atividades nele incluídos (animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocações a entidades da comunidade) devem acontecer obrigatoriamente num mínimo de quatro vezes por semana. Apesar de este serviço poder ser realizado pela instituição (os serviços que o incluem são, aliás, realizados de forma individual), não se reúnem as condições para o fazer, pois nenhum cliente solicita esses serviços em quantidade e frequência suficientes.

Para além dos serviços básicos mencionados na tabela abaixo, a instituição dispõe de meios para garantir os chamados “Outros Serviços”, onde se contam a confeção de alimentos no domicílio, o transporte, os cuidados de imagem e a realização de atividades ocupacionais. De fora desta lista ficam a formação e sensibilização de familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes, o apoio psicossocial e a realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio, pelo facto de nunca terem sido solicitados estes serviços.



Objetivos do SAD para 2020

Objetivos	Recursos Humanos	Estratégia de divulgação	Estratégia de financiamento
Melhorar a organização dos serviços prestados - Reuniões semanais entre a Direção e a Diretora Técnica; - Reuniões mensais entre a Diretora Técnica e as colaboradoras do SAD; - Reuniões entre a equipa multidisciplinar. - Encontrar formas de melhoria dos serviços, tanto para os clientes como para as colaboradoras.	Direção Diretora Técnica Colaboradoras	Não Aplicável	Financiamento próprio
Efetuar o atendimento/ acolhimento e informação ao cliente/família - Atendimentos com a Direção/ /Diretora Técnica na sede da Instituição; - Deslocações ao domicílio de potenciais clientes para averiguar necessidades.	Direção Diretora Técnica/ /Equipa Técnica Colaboradoras	Não Aplicável	Financiamento próprio
Acompanhar o cliente e cooperar na identificação de necessidades a nível social e de saúde - Visitas domiciliárias (Técnicas Sociais/ /Equipa de Enfermagem; - Levantamento das necessidades dos idosos pelas colaboradoras; - Encaminhamento de situações para os profissionais/serviços competentes.	Direção Colaboradoras Técnicas Sociais Equipa de Enfermagem Médico	Não Aplicável	Financiamento próprio
Manter os processos individuais atualizados Manter atualizados todos os processos individuais (novos e já existentes).	Direção Equipa Técnica Equipa de Enfermagem	Não Aplicável	Financiamento próprio



ii. Centro de Dia (CD)

Capacidade: 37 clientes			
Acordo de cooperação com a Segurança Social para 25			
Área de intervenção atual:			
Azias	Entre Ambos-os-Rios	Lindoso	Paço Vedro de Magalhães
Ponte da Barca	Vila Chã S. João	Vila Chã Santiago	Vila Nova de Muía

O Centro de Dia presta diversos serviços, não retirando por completo o idoso do seu meio social e familiar; ou seja, o indivíduo permanece no seu domicílio, mas vê satisfeitas as suas necessidades nas instalações do Centro (ao contrário do que acontece no SAD).

Esta valência deve procurar satisfazer de forma adequada as necessidades dos clientes, **controlando** as causas e os efeitos decorrentes do seu processo de envelhecimento.

A grande diferença entre esta resposta social e o Serviço de Apoio Domiciliário é que esta **facilita as relações interpessoais** e dispõe de apoio psicossocial muito mais acessível e flexível. O facto de a pessoa permanecer na sua habitação ajuda a que ela mantenha por mais tempo o seu **grau de autonomia**.

Os serviços prestados pelo CD são o fornecimento de refeições, a higiene pessoal, o tratamento de roupas, a higiene habitacional, a administração terapêutica, as atividades ocupacionais e o apoio ao fim de semana. A instituição oferece ainda a possibilidade de apoio psicossocial, a supervisão por parte da Equipa de Enfermagem e certos serviços como o acompanhamento a serviços de saúde, aquisição de bens e acesso a serviços da comunidade. O CD procura satisfazer as necessidades básicas dos seus clientes, contribuindo para a sua melhor qualidade de vida, prestando os apoios necessários ao seu equilíbrio e bem-estar. A promoção e a facilidade de estabelecimento de relações com terceiros fomenta a valorização pessoal, a autoestima, a autoimagem e o humor positivo e evita o isolamento social.



Objetivos do CD para 2020

Objetivos	Recursos Humanos	Estratégia de divulgação	Estratégia de financiamento
Melhorar a organização dos serviços prestados <ul style="list-style-type: none"> - Reuniões semanais entre a Direção e a Diretora Técnica; - Reuniões mensais entre a Diretora Técnica e as colaboradoras do CD; - Reuniões entre a equipa multidisciplinar. - Encontrar formas de melhoria dos serviços, tanto para os clientes como para as colaboradoras. 	Direção Diretora Técnica Colaboradoras	Não Aplicável	Financiamento próprio
Efetuar o atendimento/ acolhimento e informação ao cliente/família <ul style="list-style-type: none"> - Atendimentos com a Direção/Diretora Técnica, na sede da Instituição; - Deslocações ao domicílio de potenciais clientes para averiguar necessidades. 	Direção Diretora Técnica/ Equipa Técnica Colaboradoras	Não Aplicável	Financiamento próprio
Acompanhar o cliente e cooperar na identificação de necessidades a nível social e de saúde <ul style="list-style-type: none"> - Visitas domiciliárias; - Levantamento das necessidades dos idosos por parte das colaboradoras; - Encaminhamento de situações para os profissionais/serviços competentes. 	Direção Colaboradoras Técnicas Sociais Equipa de Enfermagem Médico	Não Aplicável	Financiamento próprio
Organizar atividades diversificadas <p>Promover uma rotina ativa através de atividades socioculturais, lúdico recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva, atividades religiosas e informação aos clientes de todas as atividades pontuais/semanais programadas no plano de ação em vigor.</p>	Direção Diretora Técnica Colaboradoras da ERPI Animadora Sociocultural Psicóloga	Contacto da Diretora Técnica com potenciais clientes <i>Facebook</i> <i>Newsletter</i> <i>Site da Instituição</i>	Financiamento próprio
Manter o processo individual do cliente atualizado <p>Manter atualizados todos os processos individuais (novos e já existentes).</p>	Direção Equipa Técnica Equipa de Enfermagem	Não Aplicável	Financiamento próprio