

**SERVIÇO DE GESTÃO DE PRODUTOS DE APOIO:
CONTRIBUTO PARA A MAIOR INCLUSÃO DE PESSOAS COM
MOBILIDADE REDUZIDA NA SCML**

6 JUNHO 2013

Cristina Vaz de Almeida

Diretora

**Serviço de Gestão de Produtos de Apoio
na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa**

Resposta social

- ▶ O **SERVIÇO DE GESTÃO DE PRODUTOS DE APOIO** vem permitir à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) dar uma resposta atual na atribuição de produtos de apoio/ajudas técnicas, face às novas necessidades, **contribuindo para uma maior inclusão social de pessoas com mobilidade reduzida e melhorando a sua qualidade de vida e bem-estar.**

O QUE SÃO PRODUTOS DE APOIO?

Na classificação da norma internacional **ISO 9999:2007**, são produtos de apoio, **os produtos, dispositivos, equipamentos ou sistemas técnicos** utilizados por pessoas com deficiência ou incapacidades, **que previnam, compensem, atenuem ou neutralizem as deficiências, incapacidades e desvantagens** para uma melhor funcionalidade no seu dia-a-dia de forma mais rápida, adaptada e com economia de esforço.

Reorganização para a sustentabilidade

SERVIÇO DE GESTÃO DE PRODUTOS DE APOIO

reorganizou-se a pensar na sustentabilidade do serviço para a Santa Casa. Orientamos as nossas estratégias para **4 VERTENTES DE AÇÃO:**

Produto – Serviço

Distribuição – logística

Preço – Custos /Investimentos

Promoção - Divulgação

Reorganização para a
sustentabilidade

Produto – Serviço

Serviço de Gestão de Produtos de Apoio: empréstimo a Custo «0» para o Utente

- ▶ Através da cedência por **EMPRÉSTIMO SEM CUSTOS PARA O UTENTE** de produtos de apoio a todos os utentes da ação social e saúde de proximidade da SCML.
- ▶ O SGPA **dá reposta a mais de uma centena (100) de estabelecimentos e a cerca de 5000 idosos em lar, centros de dia e apoio domiciliário, assim como as unidades de saúde.**

AVALIAÇÕES: TERAPEUTA OCUPACIONAL

- ▶ No âmbito dos **empréstimos** de produtos de apoio, as Terapeutas Ocupacionais com as assistentes sociais fazem as **avaliações do contexto habitacional e das necessidades quotidianas dos utentes**, que garantem **a qualidade do serviço prestado e a prossecução da Missão da Santa Casa na prestação do melhor serviço ao utente.**

ATRIBUIÇÕES E VALIDAÇÃO : SGPA

- ▶ Depois das **avaliações** realizadas, do produto definido partimos para o processo de **«Distribuição»** e logística onde **a rapidez e eficácia do serviço é essencial para a maior eficácia do serviço.**

Questionários de satisfação : SGPA

- ▶ Consideramos que **o processo de avaliação da QUALIDADE DO SERVIÇO** deve ser uma constante que não deve ser temida.
- ▶ Pelo contrário, devemos ouvir/ler o que nos dizem, para melhorar o serviço.
- ▶ Com os cerca de 200 questionários realizados junto de profissionais internos e externos o resultado sobre a qualidade SGPA tem sido: **«Satisfação plena» . «Satisfação de grande qualidade do serviço»**



Questionários de satisfação : SGPA

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO SERVIÇO DE GESTÃO DE PRODUTOS DE APOIO

Este questionário pretende avaliar o grau de satisfação e a qualidade dos serviços prestado pelo Serviço de Gestão de Produtos de Apoio nos seus primeiros 6 meses de existência (Março - Setembro 2012).

Foi utilizada uma escala crescente em que 0 representa o mais negativo e 5 o mais positivo. Agradecemos que assinale com X a opção que considera adequada para cada parâmetro, registando a sua opinião. Muito obrigada.

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5+ |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|----|
| Nível de avaliação | | | | | | X |
| Disponibilidade demonstrada | | | | | | X |
| Qualidade do serviço prestada | | | | | | X |
| Tempo de resposta às solicitações | | | | | | X |
| Acompanhamento do SGPA | | | | | | X |
| Atendimento pessoal | | | | | | X |

SATISFAÇÃO PRODUTOS DE APOIO

Este questionário pretende avaliar o grau de satisfação e a qualidade dos serviços prestado pelo Serviço de Gestão de Produtos de Apoio nos seus primeiros 6 meses de existência (Março - Setembro 2012).

Foi utilizada uma escala crescente em que 0 representa o mais negativo e 5 o mais positivo. Agradecemos que assinale com X a opção que considera adequada para cada parâmetro, registando a sua opinião. Muito obrigada.

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5+ |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|----|
| Nível de avaliação | | | | | | X |
| Disponibilidade demonstrada | | | | | | X |
| Qualidade do serviço prestada | | | | | | X |
| Tempo de resposta às solicitações | | | | | | X |
| Acompanhamento do SGPA | | | | | | X |
| Atendimento pessoal | | | | | | X |

«O Serviço demonstrou grande eficiência, capacidade de resolução rápida do problema apresentado e qualidade na resposta.»

«Venho agradecer o apoio que deram à Residência Faria Mantero com a eficiência, disponibilidade, interesse e simpatia, na resolução das nossas necessidades, que foram prontamente avaliadas e resolvidas.

Madalena Simas»

«A articulação com o vosso Serviço tem sido excelente!! Todos (profissionais e voluntários) têm sido muito empenhados e com uma total dedicação para benefício dos utentes acompanhados pela SCML.»

Em nome dos utentes e equipa da Residência Madre Teresa de Calcutá agradeço toda a disponibilidade demonstrada ao longo destes 6 meses que muito contribuiu para a melhoria da qualidade de vida neste equipamento. Todo o material que nos foi emprestado, principalmente para a estadia na colónia de férias fez toda a diferença, proporcionando momentos únicos para os nossos utentes. A toda a equipa do SGPA o nosso profundo agradecimento.

Para além dos empréstimos...

- ▶ Por outro lado, o SGPA tem também a **gestão dos processos de financiamento de produtos de apoio da Segurança Social**, onde a Santa Casa, através de um protocolo firmado em 2003, se substituiu na Cidade de Lisboa ao Centro Distrital de Lisboa para o financiamento e atribuição de produtos de apoio.

CONTRIBUTO PARA A INCLUSÃO

Gestão dos financiamentos da Segurança Social para os PA

- ▶ Nesta gestão consideramos indispensável **GARANTIR A ENTREGA DIRETA** do produto de apoio ao requerente, evitando assim muitos casos detetados de fraude ou de inexistência de compra do bem (Antes era entregue um cheque ao requerente).
- ▶ Neste processo a SCML reavalia de novo os orçamentos entregues, adquire o produto de apoio e entrega-o ao beneficiário.

Entregas diretas de produtos de apoio – Financiamento Seg. Social com presença equipa SGPA



Reorganização para a
sustentabilidade

Distribuição –logística

Logística – Imprescindível estar muito «afinada»

- ▶ **A organização da distribuição dos produtos de apoio é essencial.**
- ▶ **Para isso temos um serviço de entregas e devoluções de produtos de apoio ao domicílio, organizado com os Transportes da Santa Casa.**

CENTRO DE MANUTENÇÃO E REPARAÇÃO DE PRODUTOS DE APOIO

- ▶ Através do SGPA a Santa Casa criou ainda um **CENTRO DE MANUTENÇÃO E REPARAÇÃO DE PRODUTOS DE APOIO (CMRPA)**, dando resposta aos inúmeros casos onde existe possibilidade de se **reaproveitarem, com qualidade e segurança**, os produtos de apoio já utilizados, conseguindo assim uma maior **sustentabilidade económica e financeira para a instituição.**

SUSTENTABILIDADE . REUTILIZAÇÃO

CENTRO DE MANUTENÇÃO E REPARAÇÃO DE PRODUTOS DE APOIO

- ▶ O **CENTRO DE MANUTENÇÃO E REPARAÇÃO DE PRODUTOS DE APOIO (CMRPA)**, tem um polo na **Aldeia de St^a Isabel** (formandos fazem reparação das camas) e no **Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian** (na oficina).
Aproveitamos recursos internos.

SUSTENTABILIDADE . REUTILIZAÇÃO

Reorganização para a sustentabilidade

Preço – Custo – Investimento

PARCERIAS – um caminho para a sustentabilidade

- ▶ Numa lógica de sustentabilidade o SGPA tem desenvolvido uma série de **PARCERIAS** com outras entidades, aproveitando as sinergias existentes, nomeadamente através de **doações de produtos de apoio de outros países da Europa.**
- ▶ Suécia – Fundação Agape – doação de PA

Fornecedores

- ▶ **Negociação com fornecedores por forma a que passem de «vendedores» a «parceiros», com responsabilização na atuação e na compreensão do espírito de missão da Santa Casa.**
- ▶ **Renegociação de orçamentos e de valores, debate para chegar um equilíbrio entre cliente e fornecedor, justo para ambas as parte.**

Sustentabilidade

FUNDAÇÃO AGAPE NA SUÉCIA

- ▶ Transferência por doação de 2 cargas de produtos de apoio da Suécia para Portugal
- ▶ 1ª vez a 27 de Julho 2012
- ▶ 2ª vez a 3 de Dezembro de 2012
- ▶ 3ª vez a 16 de Abril 2013
- ▶ Quantidade de produtos de apoio recebidos:
30 toneladas correspondentes a mais de **1000** unidades de produtos de apoio.

Chegada e descarregamento camião TIR

27 de Julho 2012 – Agape



Parcerias – apoios dados pela SCML

SERVIÇOS JESUÍTAS A REFUGIADOS

- ▶ Apoio com produtos de apoio

JUNTAS DE FREGUESIA

- ▶ Apoio com produtos de apoio

CAMARA MUNICIPAL DE CASCAIS

- ▶ Apoio com produtos de apoio

ASSOCIAÇÃO GIRASSOL SOLIDÁRIO

- ▶ Apoio com produtos de apoio
- ▶ Toda a REDE SOCIAL de LISBOA que necessite

Parcerias: RECEBER COM UMA MÃO PARA DAR COM A OUTRA



DOAÇÃO

- Receber com uma mão para dar com a outra



EMPRÉSTIMOS PARCEIROS

- Empréstimos a utentes das Entidades públicas e Organizações Não Governamentais

Visibilidade, partilha

Promoção – Divulgação

SESSÕES DE SENSIBILIZAÇÃO

- ▶ Para uma maior dinâmica e interação entre os utilizadores de produtos de apoio de baixa mobilidade ou pessoas com deficiência , o SGPA concebeu uma série de ações técnico-lúdicas para os utentes:
- ▶ **«Cozinha com Andarilho»**
- ▶ **«Dança das Bengalas»**
- ▶ **«Roteiro Cultural na Rua da Misericórdia**

O que pretendem estas ações de sensibilização?

- ▶ Simples na organização e no modelo, integram a componente da utilização dos produtos de apoio, e permitem a estas pessoas, que na maior parte das vezes têm alguma resistência de se deslocarem ou saírem da sua zona de conforto, uma abertura mais positiva, um estímulo cognitivo, o convívio com outras pessoas e uma a experiência de novos ambientes. **INCLUSÃO SOCIAL**

Cozinha com andarilho: interação entre o produto de apoio e a atividade da vida diária



INCLUSÃO SOCIAL

Cozinha com andarilho: interação entre o produto de apoio e a atividade da vida diária



INCLUSÃO SOCIAL

Dança das bengalas: interação entre o produto de apoio e a atividade da vida diária



INCLUSÃO SOCIAL

Dança das bengalas: interação entre o produto de apoio e a atividade da vida diária



INCLUSÃO SOCIAL

Roteiro Cultural: interação entre o produto de apoio e a atividade da vida diária



INCLUSÃO SOCIAL

SESSÕES DE DIVULGAÇÃO DE TEMAS SOBRE PESSOAS COM DEFICIENCIA

- ▶ «Exibição do filme **GESTO** – Sala de Extrações da **SCML** (9 Outubro 2012)
- ▶ **Uma parceria com o INR – Instituto Nacional para a Reabilitação**



SESSÕES DE FORMAÇÃO – Coordenação com a área dos Recursos Humanos - 2012

- ▶ **«Formação em Ortóteses com a ESSA – Escola Superior de Saúde do Alcoitão» (Junho)**
- ▶ **«Salas de Snoezlen com «Sem Barreiras» (Outubro)**
- ▶ **«Sessões informativas sobre financiamento da Segurança Social aos produtos de apoio» (Nov.)**
- ▶ **Úlceras de pressão (Jan 2013)**
- ▶ **Comunicação Aumentativa (Março)**
- ▶ **Ergonomia (Abril)**

APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA

O futuro

- ▶ Um ano pleno !

«ANO EUROPEU DO CIDADÃO 2013»

- ▶ **Campanha de retoma – doação de produtos de apoio – parceria com o INR**

Fim

Obrigada.

Cristina Vaz de Almeida

cristina.vazalmeida@scml.pt

