

MANUAL DE ACOLHIMENTO PARA CLIENTES

Centro de Dia



Centro Social Paroquial
Fornos

Objetivo do Manual de Acolhimento do Cliente

O presente Manual de Acolhimento constitui um instrumento facilitador no processo de acolhimento e integração dos Clientes que, pela primeira vez, entram em contacto com o Centro Social Paroquial de Fornos (CSP Fornos). O principal objetivo deste Manual é fornecer ao Cliente as informações necessárias sobre a Resposta Social que vai integrar. Este documento permitir-lhe-á, igualmente, tomar conhecimento da estrutura organizacional e do funcionamento da Instituição aos mais variados níveis, devidamente enquadrados nos objetivos estratégicos de atuação.

É importante referir que o Manual de Acolhimento dirige-se, não só, aos novos Clientes, mas também aos seus responsáveis legais e pessoas significativas.

Qualquer dúvida que surja poderá ser colocada à Direção Técnica do CSP Fornos.

Centro Social Paroquial de Fornos

O Centro Social Paroquial de Fornos, adiante designado por CSP Fornos, é uma fundação constituída pela fábrica da Igreja de São Salvador de Fornos, equiparada a uma IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua da Igreja, nº 627, 4520-313 Fornos, Santa Maria da Feira.

Debruça-se sobre as necessidades das pessoas residentes nesta área geográfica (concelho de Santa Maria da Feira), com o objetivo de proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de sobrevivência ou incapacidade de meios de subsistência.

O CSP Fornos desenvolve um trabalho de apoio permanente a crianças, idosos e comunidade em geral.

Missão

Contribuir para o bem-estar físico, psíquico e social dos seus clientes, através de um conjunto de serviços prestados com excelência e qualidade, proporcionando-lhes a satisfação das suas necessidades básicas.

Visão

O Centro Social Paroquial de Fornos pretende ser reconhecido, como parceiro fundamental, no desenvolvimento regional e nacional, pelo seu modelo de intervenção social, pelos cuidados prestados aos seus clientes.

Valores

- Respeito pela individualidade de cada Cliente;
- Respeito pelas dinâmicas familiares;
- Promoção da autonomia, dignidade e qualidade de vida do cliente;
- Responsabilidade e profissionalismo na atuação e execução dos serviços prestados;
- Compromisso;
- Honestidade;
- Objetividade na estratégia de crescimento sustentável da instituição.

Política da Qualidade

Melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados por esta Instituição, adaptando-os às necessidades reais da comunidade que deles beneficiem, ou venham a beneficiar, é a grande prioridade do CSP Fornos, a satisfação integral das necessidades dos seus Clientes.

Equipa de Trabalho

- **Direção**

- Presidente: Pe. Paulo Jorge Gomes Ferreira de Sousa
- Vice-Presidente: Madalena Guimarães Ferreira
- Secretária: Catarina Portela de Pinho
- Tesoureiro: David de Castro Pinho
- Vogal: Américo da Silva Resende

- **Conselho Fiscal**

- Presidente: Artur de Lima Fernandes David Portela de Pinho
- Secretário: David Portela de Pinho
- Vogal: Domingos Valente de Sá

- **Pessoal Técnico**

- Carla Maria da Silva Coelho: Técnica Superior de Serviço Social; Diretora Técnica
- Mónica Sofia Pinho de Lima Barros: Técnica Oficial de Contas
- Joana Sofia Dias Coelho: Escriturária

- **Serviço de Apoio Domiciliário**

- Ana Maria Oliveira Pinho Neves: Ajudante de Ação Direta
- Daniela Moreira da Silva: Ajudante de Ação Direta
- Lúcia Maria Sousa Ferreira: Ajudante de Ação Direta

- **Centro de Dia**

- Helena Maria Oliveira da Silva: ajudante de Ação Direta
- Sara Micaela Ferreira Soares: ajudante de Ação Direta

- **Cozinha**

- Sónia Patrícia Andrade Pinho: Cozinheira

- Cacilda de Jesus da Costa: Ajudante de Cozinha
- **Auxiliares de Serviços Gerais**
 - Tânia Cristina de Castro Soares
 - Maria de Fátima Henriques Pinto

Informações Gerais

Horário de Funcionamento das Respostas Sociais e Serviços

- **Serviço de Apoio Domiciliário**
 - Segunda a Sexta-feira, das 08:00H às 17:00H.
 - Fins-de-semana e feriados, das 08:00H às 14:00H.
- **Centro de dia**
 - Segunda a Sexta-feira, das 08:00H às 18:00H.

Localização

Rua da Igreja, nº 627, 4520-313 Fornos, Santa Maria da Feira

Contactos

Telefone/Fax: 256 378 341

Telemóvel Direção Técnica: 967 353 624

Telemóvel Geral: 963 699 409

Email: fornos.csp@gmail.com

Centro de Dia

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

- **Objetivos:**

- Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

- Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
 - Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
 - Promover relações com a comunidade e na comunidade;
 - Dinamizar relações intergeracionais.
- **Destinatários:**
 - Indivíduos e famílias, prioritariamente, pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência.
 - **Capacidade**
 - 25 utentes
 - **Nº de utentes abrangidos pelo acordo**
 - 15 utentes

Admissão

A admissão dos Clientes é da responsabilidade da Direção Técnica da Instituição, sendo os processos de admissão e respetivos serviços administrativos, orientados pela mesma.

No ato da admissão serão entregues e esclarecidos o Regulamento Interno e o Manual de Acolhimento ao Cliente.

A resposta social tem capacidade para 25 Clientes com 15 vagas em acordo de cooperação.

Comparticipação Familiar

- A participação familiar mensal a determinar para cada Cliente é calculada em função do estudo da situação económica do agregado familiar, com base nas Orientações Técnicas da Direção Geral de Segurança Social e em conformidade com o Regulamento Interno do Centro de Dia.
- A Participação Familiar máxima pela utilização do Serviço de Centro de Dia não poderá ultrapassar 60%, para o valor do somatório dos valores dos serviços básicos.

- O pagamento das mensalidades é devido a partir do dia 1 do mês a que se refere até dia 8, das 09:00H às 13.00H e das 14.00H às 17.00H, no Gabinete da Direção da respetiva Resposta Social. O não cumprimento desta norma, implica a suspensão da permanência do Cliente na Resposta Social Centro de Dia, a partir do 1º dia útil do mês seguinte ao incumprimento, sem prejuízo da exigibilidade das correspondentes participações familiares, devidas até à data da denúncia de contrato de prestação de serviços, se a situação não for, entretanto, devidamente regularizada.

Calendarização

O estabelecimento funciona de segunda-feira a sexta-feira das 08h00m às 18h00m durante os dias úteis. Aos fins-de-semana e feriados o período de funcionamento é das 08h00m às 14h00m, durante todo o ano, no que diz respeito à prestação de serviços domiciliários complementares, de acordo com as necessidades e pedidos dos utentes e famílias.

O Centro de Dia encerrará nos seguintes dias:

- Dias de Feriado Obrigatório
- Feriado Municipal
- Domingo de Páscoa (Todos os serviços)
- 25 de Dezembro (Todos os serviços)
- 1 de Janeiro (Todos os Serviços)

Plano Individual

No dia em que o Cliente inicia a frequência no Centro de Dia, inicia-se, também, durante um mês, o Programa de Acolhimento do mesmo, com o objetivo de facilitar o seu processo de integração. Nesta fase, são observadas e registadas as informações relevantes referentes à integração do Cliente, e que poderão levar à necessidade de proceder a ajustes e mudanças sentidas como necessárias. No final da fase de acolhimento será iniciada a elaboração do Plano Individual (PI). O PI é efetuado em conjunto com o Cliente (e pessoa significativa, se se aplicar) e é um instrumento que visa organizar, operacionalizar e integrar as respostas do Centro de Dia às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento do Cliente. No PI são definidos os objetivos gerais da intervenção com o Cliente, serviços e atividades a prestar, procedendo-se aos devidos ajustes, sempre que necessário, e avaliado semestralmente, em conjunto com o Cliente e sua pessoa significativa, se existente.

Serviços Prestados

1. Cuidados de Higiene Pessoal e Imagem

- Os cuidados de higiene e conforto pessoal a prestar ao utente, serão prestados de acordo com as necessidades de cada um e estabelecidos previamente no Plano Individual;
- Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço;
- A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos;
- Fazem parte dos cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal: banho completo, banho parcial, mudar fraldas, mobilizar para prevenir úlceras de pressão, levantar, transferir, vestir e calçar.
- O material necessário para a prestação deste tipo de cuidados (gel de banho, roupa, cremes hidratantes) é da responsabilidade do utente e da família e assegurados pelos mesmos.

2. Fornecimento de Refeições

- O serviço de alimentação consiste na confeção, fornecimento e administração das seguintes refeições: Pequeno-almoço (9h30), Almoço (11h45) e Lanche (15h30), podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, o jantar, sendo então considerado como outro serviço;
- As refeições são confeccionadas e servidas na Instituição. Se incluir jantar, este é acondicionado em embalagem própria;
- A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
- As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

2.1. Apoio aos Utentes durante as refeições:

- Posicionar o utente, cortar os alimentos, ou mesmo administrar a alimentação;

3. Preparação/administração da Medicação

- É efetuada a preparação da medicação no Centro de Dia. A compra da medicação é da inteira responsabilidade dos familiares e a administração dos medicamentos, por parte dos serviços, está sujeita a prescrição médica.

4. Higiene Habitacional

- Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
- São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.
- Todos os produtos utilizados para a higiene habitacional é da responsabilidade do utente e assegurados pelo mesmo.

5. Tratamento de Roupa

- A Instituição tem uma Lavandaria onde é feito o tratamento da roupa dos utentes que dele necessitem.
- As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente e deverá estar identificada.
- Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

6. Acompanhamento ao Exterior

Acompanhamos os Clientes ao exterior, sempre que possível, para qualquer tipo de serviço, por exemplo: serviços de saúde, entidades bancárias, entidades públicas.

Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; no entanto, os utentes de CD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição (serviço extra pago diretamente ao prestador de

serviço externo à instituição), sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;

Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;

Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

7. Aquisição de Bens e Serviços no Exterior

Adquirimos pelos Clientes bens e/ou serviços no exterior.

8. Apoio Social

Este serviço é prestado pela Direção Técnica quando solicitado pelos Clientes ou mediante a sua evidência de necessidade.

Direitos e Deveres do Cliente

1) São Direitos do Cliente:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;

- h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2) São Deveres do Cliente:

- a) Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Centro de Dia, seus dirigentes e utentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Direitos e Deveres da Instituição

1) São Direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2) São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

Todos os dias a promover a sua qualidade de vida! Agradecemos a sua preferência.