

# MANUAL DE ACOLHIMENTO PARA CLIENTES

Serviço de Apoio Domiciliário



*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 da 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.

### **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](mailto:fornos.csp@gmail.com)

### **Serviço de Apoio Domiciliário**

O Apoio Domiciliário especializado estende-se a situações onde a perda de algumas funções ou as dificuldades de mobilidade não permitam a realização das tarefas da vida diária de forma autónoma.

- **Objetivos:**

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial a indivíduos e famílias, de modo a contribuir para seu equilíbrio e bem-estar;
- Apoiar os indivíduos e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações intrafamiliares;
- Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia.

- **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 Serviço de Apoio Domiciliário.
- A Participação Familiar máxima pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário não poderá ultrapassar 75%, 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 Serviço de Apoio Domiciliário 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**

A Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias para os Clientes que usufruem dos serviços da Instituição de segunda-feira a domingo, exceto o dia de Natal (25 de Dezembro), Ano Novo (1 de Janeiro) e Páscoa (Domingo).

### **Plano Individual**

No dia em que o Cliente inicia a frequência do Serviço de Apoio Domiciliário 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 Serviço de Apoio Domiciliário 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, calçar e calçar;
- O material necessário para a prestação deste tipo de cuidados (bacias, toalhas, 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, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, o jantar, sendo então considerado como outro serviço;
- As refeições são confeccionadas na Instituição e acondicionadas em embalagens próprias;
- A distribuição das refeições é feita entre as 11h30 e as 13h30, pelas Funcionárias desta instituição;



- A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social, bem como entregue no seu domicílio;
- As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

### **2.1. Apoio aos Utesntes durante as refeições:**

- Posicionar o utente, pôr a mesa, cortar os alimentos, ou mesmo administrar a alimentação;
- Alimentar por sonda, nas situações em que o utente não tem familiares que possam assegurar este tipo de cuidados.

### **3. Preparação/administração da Medicação**

- É efetuada a preparação da medicação a cada visita domiciliária. 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.

#### **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.

### **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 guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;

- i) 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;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) 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 Serviço de Apoio Domiciliário 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 da Instituição, seus dirigentes e utentes;
- 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 Serviço de Apoio Domiciliário, 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.**