



MANUAL DE ACOLHIMENTO DE CLIENTES

Resposta Social: Estrutura Residencial para Idosos

Prestamos Serviços de Qualidade

Aldeia de S. Sebastião

ADCS Aldeia de S. Sebastião, Largo da Igreja nº6 6355-041 Aldeia S. Sebastião

Tel. 271511064



Carta de apresentação ao novo cliente:

É com maior prazer que lhe damos as boas vindas à Estrutura Residencial para Idosos da Associação Desportiva, Cultural e Social de Aldeia de S. Sebastião, esta que vai ser a sua nova casa.

Queremos fornecer-lhe as melhores condições de admissão e integração para que se sinta à vontade na nossa organização, nesta que vai ser a sua nova família.

Tendo em conta as inúmeras dúvidas e questões que se colocam no processo de admissão, fornecemos-lhe este manual, onde vai encontrar informação diversa relativa a esta organização, nomeadamente os serviços prestados, regras de funcionamento e horários para que possa participar ativamente nas atividades por nós desenvolvidas.

As dúvidas que lhe possam vir a surgir após a leitura deste documento deve colocá-las à Direção e/ou Direção Técnica da ADACS Aldeia de S. Sebastião. Desta forma esperamos corresponder às suas expetativas.

Em nome de toda a equipa, dou-lhe as boas-vindas, esperando que se sinta confortável na nossa organização que o vai receber.

Ao seu dispor, Vanessa Peres

(Diretora Técnica)



Índice

Introdução	4
Breve Historial da Instituição	5
Objetivos da Instituição	7
Políticas da Instituição	8
Serviços prestados e atividades desenvolvidas	9
Processo de candidatura e admissão de clientes	11
Candidatura	11
Condições de Admissão	12
Admissão	12
Recursos Humanos	13
Direitos e Deveres dos Clientes	14
Direitos dos clientes:	14
Deveres dos clientes:	14
Direitos e deveres dos colaboradores	16
Direitos dos colaboradores:	16
Deveres dos colaboradores:	16
Espaços da Estrutura Residencial para Idosos	17



Introdução

O presente manual constitui um elemento facilitador no processo de acolhimento e integração dos clientes na Associação Desportiva, Cultural e Social de Aldeia de S. Sebastião.

Este manual tem como principal objetivo fornecer-lhe um conjunto de informações sobre a estrutura, organização interna, procedimentos, normas e regras em vigor nesta Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS). Este documento foi elaborado com a finalidade de facilitar uma identificação mais rápida com os hábitos da organização, promovendo assim a inserção objetiva dos nossos clientes.

Na ADCS Aldeia de S. Sebastião os clientes e os seus significativos vão encontrar um ambiente familiar que proporciona um aumento da qualidade de vida e medidas e atividades que visem a promoção da autonomia e independência dos nossos idosos.

Através de um trabalho multidisciplinar e de qualidade, a ADCS Aldeia de S. Sebastião privilegia a autonomia e personalidade do novo cliente, o seu historial de vida, a envolvência com a família, o seu estado de saúde e mental, elaborando assim um Plano Individual (PI) para os seus clientes tendo sempre em conta as suas capacidades.



Breve Historial da Instituição

A Associação Desportiva, Cultural e Social de Aldeia de S. Sebastião nasceu a 18 de Dezembro de 1991. Inicialmente, o objetivo desta era a criação de uma infraestrutura multiusos para uso da população. No entanto, ao longo dos anos, a associação começou a assumir outro papel: Trazer mais juventude à aldeia mas também levar boa disposição e divertimento às aldeias vizinhas. Além disso, a associação começou desde cedo a fornecer um serviço de cuidados para a terceira idade, incluindo as valências de Centro de Dia, Serviço de Apoio ao Domicílio e Estrutura Residencial para Idosos. Hoje, a associação é conhecida em todo o país pelas atividades de grande sucesso que realiza junto da comunidade.

Visão

Ser uma Instituição modelo de reconhecimento Nacional prestadora de serviços e cuidados humanizados, na promoção da qualidade de vida dos seus clientes.

Missão

Participar ativamente na melhoria da qualidade humana em todos os serviços prestados, desenvolvendo a nossa atividade focada no cliente e nas suas necessidades.

Valores

1. **Valorização**- tudo o que fazemos, tem um pressuposto- Valorizar- incrementando mais-valias para o cliente.
2. **Qualidade** – procura constante de ofertas, mais-valias e diferenciação dos serviços aos nossos clientes.
3. **Profissionalismo** – assumimos uma postura de responsabilidade e rigor com uma atenção personalizada aos nossos clientes.
4. **Humanismo**- Capacidades de nos colocarmos no lugar do cliente, antecipando e atendendo as suas necessidades.
5. **Flexibilidade** – capacidade de nos adaptarmos a situações inesperadas.
6. **Transparência** – partilha de informação, promovendo uma relação franca e um clima positivo com os nossos clientes.



7. **Inovação** – procuramos integrar no nosso trabalho procedimentos, instrumentos e técnicas que são diferenciadores pelas suas características ou aplicação.

Estratégias

- Melhorar a relação com a comunidade envolvente;
- Criar estratégias para a sustentabilidade económica da organização;
- Aumentar a eficiência dos recursos humanos, investindo na formação e melhoria contínua;
- Promover e potenciar a continuidade dos serviços, assegurando a qualidade das intervenções e garantindo a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e todas as partes envolvidas;
- Consolidar as parcerias existentes e incrementar parcerias estratégicas, locais, nacionais e internacionais;
- Melhorar a comunicação organizacional, com a aposta em melhor eficiência e responsabilidade individual;
- Implementar medidas de gestão e organização internas.



Objetivos da Instituição

- Acolher pessoas idosas, ou outras, cuja situação social, familiar, económica e /ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitual de vida;
- Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- Proporcionar alojamento temporário ou permanente, como forma de apoio à família;
- Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação interfamiliar;
- Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação.

Políticas da Instituição

1. Política da responsabilidade social - A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange os domínios ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

2. Política de parcerias - A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver as dimensões económica, humana e ambiental.

3. Políticas de participação - A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da instituição.

4. Política de recursos humanos - A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e instituição das práticas que respeitem a privacidade, integridade, confidencialidade, rigor e justiça social.

5. Política da qualidade - A instituição define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a instituição deve controlar a conformidade dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da instituição.

6. Política da ética - A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e instituição das práticas que respeitem a privacidade, integridade, confidencialidade, rigor e justiça social.

7. Política ambiental - A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a padrões ambientais, orientado para a melhoria do desempenho ambiental.

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

A Estrutura Residencial para Idosos é uma resposta social desenvolvida em equipamentos, destinada ao alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia.

A Estrutura Residencial para Idosos da ADCS Aldeia de S. Sebastião assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1) Alojamento
- 2) Alimentação (Pequeno-Almoço, Almoço, Lanche, Jantar e Ceia)
- 3) Cuidados de higiene e Conforto
- 4) Prestação de Cuidados Básicos de Saúde
- 5) Serviço de Lavandaria (roupa pessoal e da Instituição) - lavagem e tratamento
- 6) Serviço Médico (bimensal)
- 7) Apoio psicossocial e acompanhamento
- 8) Animação sociocultural, ginástica geriátrica, lazer e ocupação
- 9) Serviços de Cabeleireira e Esteticista
- 10) Apoio em deslocações ao exterior

Além dos serviços referenciados acima, o Lar da ADCS de Aldeia de S. Sebastião assegura ainda as seguintes atividades:

- 1) Consultas de Neurologia
- 2) Sessões de Fisioterapia
- 3) Aquisição de bens necessários
- 4) Deslocação ao exterior e a médicos de especialidade.

Nota, o pagamento das atividades referenciadas no ponto acima referenciado é da responsabilidade dos Clientes

Os serviços prestados e as atividades desenvolvidas pela estrutura residencial para idosos visam, em especial:

- 1) Garantir o bem-estar, a qualidade de vida e a segurança dos clientes;
- 2) Potenciar a integração social e estimular o espírito de solidariedade e de entajuda por parte dos clientes e seus agregados familiares;



- 3) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- 4) Criar condições que permitam preservar a sociabilidade e incentivar a relação interfamiliar e intergeracional;

Os serviços prestados são flexíveis, procurando dar resposta às necessidades individuais dos clientes, sendo estes negociados com o cliente/significativo.

Processo de candidatura e admissão de clientes

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração em conformidade com a CNPD (Comissão Nacional de Proteção de Dados) assinada pelo cliente e/ou responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

2. O período de candidatura decorre durante todo o ano, exceto Domingo de Páscoa, Dia de Natal e Dia de Ano Novo. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9h às 12h e das 14h às 18h.
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do Lar da ADCS de Aldeia de S. Sebastião.
4. Em casos de admissão com carácter extraordinário, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



Condições de Admissão

São condições de admissão nesta instituição:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente, e mediante deliberação do Conselho de Administração, admitem-se candidatos com idade inferior;
2. Não sofrer de doença infecto-contagiosa ou de outra que perturbe o regular funcionamento da Instituição;
3. Manifestar vontade em ser admitido por escrito (pré-inscrição);
4. Apresentar no ato da inscrição o bilhete de identidade, o boletim individual de saúde, o número de contribuinte, o número de beneficiário, a declaração de IRS (caso faça) ou comprovativo de rendimentos (da segurança Social ou outros), bem como outros documentos que se mostrem importantes para o processo individual.

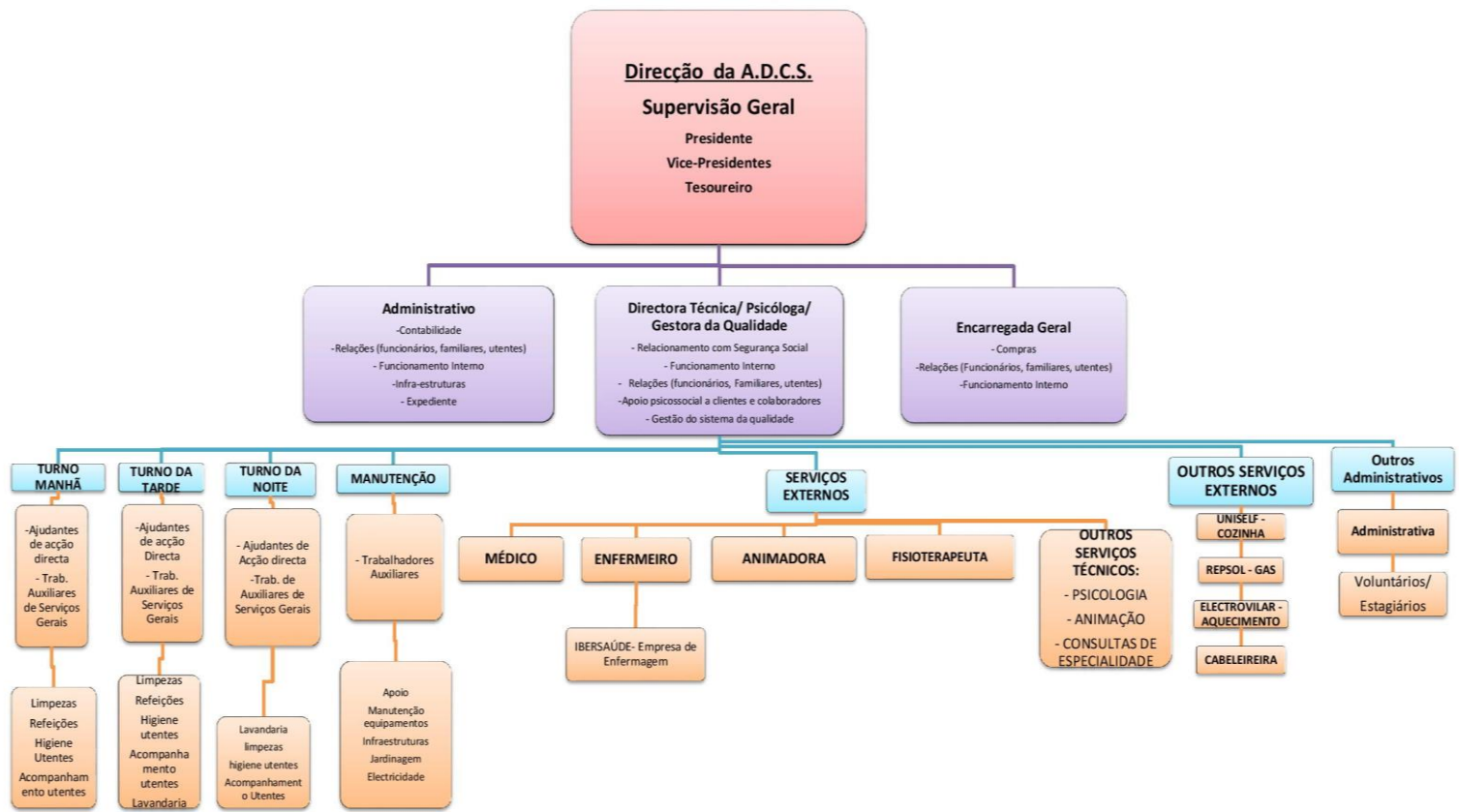
Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção e Diretora Técnica do lar.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 2 dias, através da carta de aceitação da admissão ou contacto telefónico/presencial ou via e-mail.
4. No ato da admissão é devido o pagamento do valor da mensalidade do mês corrente a partir da data do compromisso assumido.

Recursos Humanos

O quadro de pessoal encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e formação, definido de acordo com a legislação em vigor. O conteúdo funcional está definido no manual de funções. A Direção Técnica desta instituição está confinada a um técnico, nos termos da portaria nº 67/2012 de 21 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

De seguida, apresenta-se o organograma da Instituição:



Direitos e Deveres dos Clientes

Direitos dos clientes:

- Serem respeitados e tratados com carinho, zelo e dedicação;
- Terem alimentação suficiente e com qualidade que será igual para todos salvaguardando os regimes dietéticos prescritos pelo médico. A alimentação será servida no refeitório e no quarto sempre que existirem motivos de força maior.
- Usufruírem cuidados de saúde, de higiene pessoal e de imagem;
- Efetuarem sugestões que visem um melhor funcionamento da Instituição;
- Apresentarem reclamações por escrito e receberem uma resposta à referida reclamação no prazo de oito dias;
- Usufruírem da limpeza do quarto e da lavagem da roupa feita pelos serviços da Instituição;
- Terem visitas em espaço específico ou no quarto quando previamente autorizados pela Diretora, quando para tal existirem motivos de força maior.

Deveres dos clientes:

- Entregarem no ato da inscrição o bilhete de identidade/cartão de cidadão, o nº de contribuinte, o cartão de pensionista, um comprovativo de rendimentos, bem como outros que se julguem convenientes;
- Apresentarem-se limpos e com boa apresentação, sujeitando-se aos cuidados de higiene, ao uso de roupas dignas, limpas e em bom estado;
- Pagarem no período estabelecido a mensalidade estipulada e demais despesas que acrescerem;
- Respeitarem rigorosamente o determinado pelo conselho de Administração quanto a: horário de refeições; visitas e saídas;
- Tratarem e arrumarem devidamente e nos locais próprios todos os objetos de uso pessoal;
- Contribuírem para as despesas de carácter geral, como festas, passeios, visitas, etc., onde participem.

Cada cliente deverá tomar em devida nota que lhe é, nomeadamente, interdito:



- O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno;
- O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam criar perigo para a segurança das pessoas e das instalações;
- Fumar dentro das instalações da estrutura residencial para idosos;
- Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.
- Possuir nos quartos alimentos, susceptíveis de se deteriorarem ou provocarem maus cheiros;
- Usar e acender lamparinas ou luzes por longos períodos de tempo após a hora do silêncio;

Direitos e deveres dos colaboradores

Direitos dos colaboradores:

1. Serem respeitados pelos clientes e suas famílias bem como pela direção da estrutura residencial e todos os outros intervenientes, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.
2. Receberem formação.
3. Terem iniciativa a propor a melhor organização dos serviços mais adequados à individualidade do cliente.
3. Terem Direito à medicina do trabalho.
4. Serem cobertas por um seguro de acidentes de trabalho.
5. Possuírem fardamento e todo o equipamento de segurança inerente à profissão.

Deveres dos colaboradores:

1. Respeitarem os clientes, garantindo-lhes os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres.
2. Desenvolverem a sua capacidade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da instituição.
3. Serem bons companheiro(a)s e fomentarem o bom ambiente de trabalho.
4. Terem iniciativa e elevado sentido de responsabilidade.
5. Manterem a farda limpa e apresentável.
6. Respeitarem as regras de segurança utilizando os equipamentos de proteção disponíveis.
7. Serem assíduos e pontuais.
6. Acompanharem a instituição na sua evolução de modernização dos serviços, assim como no processo de certificação da qualidade.
7. Respeitarem a hierarquia da instituição.
8. Colaborarem para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, participando em ações de formação internas e externas à instituição.

Espaços da Estrutura Residencial para Idosos



Hall de entrada



Salão de convívio



Sala de visitas



Escritório



Quarto



WC - Quarto



Lavandaria/Engomadoria



Gabinete médico