



**Associação para o Desenvolvimento do Alto Concelho de
Cinfães – ADACC**



**Manual de Acolhimento para
Serviço de Apoio Domiciliário – SAD/ Centro de Dia
e
Colaboradores**

Ficha Técnica

Obra: Manual de Acolhimento do Cliente

Autor: Direção da Associação para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães - ADACC

Edição: Associação para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães - ADACC

ÍNDICE

Ficha Técnica.....	1
CARTA DE APRESENTAÇÃO.....	3
INTRODUÇÃO.....	4
BREVE HISTORIAL DA INSTITUIÇÃO	5
MISSÃO	6
VISÃO	6
VALORES	6
POLÍTICA DA QUALIDADE	6
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	7
OBJETIVOS GERAIS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - SAD	7
OBJETIVOS ESPECIFICOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO – SAD.....	8
SERVIÇOS PRESTADOS NA VALÊNCIA DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO – SAD.....	8
VALÊNCIA DE CENTRO DE DIA - CD.....	8
OBJETIVOS	9
SERVIÇOS PRESTADOS	9
PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DO CLIENTE.....	11
RECURSOS HUMANOS.....	13
DIREITOS DOS CLIENTES DA VALÊNCIA DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - SAD.....	14
DEVERES DOS CLIENTES DA VALÊNCIA DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO – SAD.....	14
DIREITOS DOS CLIENTES DA VALÊNCIA DO CENTRO DE DIA – CD.....	15
DEVERES DOS CLIENTES DA VALÊNCIA DE CENTRO DE DIA - CD.....	15
DEVERES DOS FAMILIARES, Tutores E/ OU RESPONSÁVEL LEGAL.....	17
DIREITOS DO COLABORADOR.....	17
DEVERES DO COLABORADOR	17

CARTA DE APRESENTAÇÃO

Caríssimo Cliente:

É com enorme prazer e satisfação que damos as boas vindas, ao nosso Serviço de Apoio Domiciliário, da Associação para o Desenvolvimento para o Alto Concelho de Cinfães, que pretende ser o seu suporte para lhe permitir viver com qualidade e aproveitar os bons momentos da vida nesta nova fase da vossa vida.

Assim, para conhecer melhor a nossa instituição, os nossos serviços e outras informações que lhe pareçam importantes deixamos ficar aqui um breve historial da Instituição para que nos conheça melhor e possa usufruir de todos os serviços que temos para oferecer.

Queremos oferecer-lhe as melhores condições de integração para que se sinta, o mais rápido possível, membro integrante desta nova família.

Após a leitura deste Manual de Acolhimento e caso tenha dúvidas, deve colocá-las, à Direção desta Instituição ou à Diretora Técnica.

Deste modo, esperamos que os serviços prestados correspondam às suas expetativas e que acima de tudo satisfaça as suas necessidades com a máxima qualidade.

Em nome de toda a equipa que o vai servir damos-lhe as boas vindas e esperamos que encontre aqui a resposta para todas as suas necessidades e o bem-estar, conforto e amizade.

Seja Bemvindo! Obrigada pela confiança na nossa equipa. Vamos esforçar-nos para servi-lo bem e cada vez melhor.

INTRODUÇÃO

Este Manual de Acolhimento pretende servir de instrumentos facilitador de acolhimento e integração dos Clientes que recorram aos nossos serviços.

O principal objectivo deste manual é fornecer um conjunto de informações sobre a estrutura, organização interna, normas, regras e procedimentos em vigor nesta Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS).

A Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães – ADACC, pretende que os seus Clientes e respectivas famílias, encontrem aqui um ambiente familiar, saudável que lhes proporcione um aumento de qualidade de vida e medidas que visem a promoção, a autonomia e independência dos nossos Clientes.

Com um trabalho multidisciplinar e de qualidade, a ADACC privilegia a personalidade do novo Cliente, o seu historial de vida, a envolvência familiar, o estado de saúde e o estado de espírito onde será elaborado um Plano Individual de acordo com as necessidades e expectativas do Cliente.

BREVE HISTORIAL DA INSTITUIÇÃO

A Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães – ADACC, com sede na Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, freguesia de Ferreiros de Tendais, concelho de Cinfães, foi fundada a 28 de Maio de 1999, conforme Diário da República, III série de 17 de Novembro de 1999.

Conforme Diário da República, III série n.º 182 de 08 de Agosto de 2000, declara que a ADACC procedeu ao seu registo definitivo dos Estatutos de Instituição Particular de Solidariedade Social – IPSS.

A 09 de Julho de 2001 iniciou a sua actividade laboral, na valência de Serviço de Apoio Domiciliário com 9 Clientes, em Agosto de 2001 já tinha 19 Cliente, ao longo dos tempos a procura tem sido significativa, temos Acordo de Cooperação celebrado com a Segurança Social para 20 Clientes com capacidade para 30 Clientes.

Em 2012 Construámos o edifício onde se encontram a funcionar, com o apoio do PRODER e do Município de Cinfães, que foi inaugurado em Setembro de 2013. O Edifício chama-se Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida.

Em Abril de 2015 a Direção da ADACC celebrou o Acordo de Cooperação para Centro de Dia para 9 Cliente e com capacidade para 20 Clientes.

Atualmente estamos apoio 22 Clientes da Valência do Serviço de apoio Domiciliário –SAD, 8 na Valência de Centro de Dia – CD e 7 em Cantinas Sociais.

A Direção da ADACC, pretende ter em conta as suas qualificações e competências para o exercício de tarefas que exigem cada vez mais um conhecimento e uma técnica para tratar das pessoas mais vulneráveis como são os idosos, pois estes apresentam algumas fragilidades e muitos deles encontram-se em total estado de dependência, o que obriga a frequência em acções de formação para aquisição de conhecimentos especializados na área, e assim estarmos mais aptos para a prestação dos diversos serviços.

MISSÃO

A Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães – ADACC, visa apoiar os Idosos, prestando vários serviços, promover a integração dos jovens, apoio às famílias.

VISÃO

Ter serviços de referência, contribuindo para o desenvolvimento do Alto concelho de Cinfães, satisfazendo as necessidades dos Clientes e da população em geral, ao nível da educação, cultura, tecnologia, saúde, emprego, formação profissional, proteção do ambiente e integração social e comunitária.

VALORES

A ADACC rege-se por valores de zelo, dedicação, solidariedade, respeito pelos direitos humanos, cooperação e voluntariado. Desfrutamos de uma intervenção personalizada e familiar, prevenindo e evitando o isolamento dos idosos.~

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Associação para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães, assume como princípio fulcral, a visão partilhada da missão e dos objetivos da ADACC, expressa num plano estratégico de desenvolvimento institucional e na sua operacionalidade envolvendo todas as valências da Instituição.

São elementos chave para a definição e implementação da estratégia para a qualidade:

- Promover na sua área de intervenção ações de desenvolvimento na área social, cultural e económica:

- Garantir uma melhor qualidade de vida das populações, definindo mecanismos de forma a implementar um sistema de Gestão de qualidade numa perspetiva de melhoria contínua, na valência do Serviço de Apoio Domiciliário – SAD e na nova valência Centro de Dia – CD.
- Instaurar uma cultura organizacional estimulando, motivando e envolvendo toda a população alvo nos processos de qualidade.
- Estabelecer relações privilegiadas e seguras com fornecedores que garantam a qualidade dos serviços prestados.
- Cumprimento dos requisitos legais e normativos, e melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão.

A ADACC serve pessoas idosas em situação de maior risco de perda de independência e/ou autonomia, em Serviço de Apoio Domiciliário e/ ou pessoas em situações de risco ou emergência social, sem ter que sair das suas casas “do seu cantinho”.

Na valência de Centro de dia pretendemos proporcionar aos nossos Cliente uma melhor qualidade de vida, disfrutando de um acompanhamento assíduo e profícuo nas suas AVD’S.

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

É uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ ou as atividades da vida diária. *(Direção-Geral da Ação Social, Núcleo de documentação Técnica e Divulgação)*

OBJETIVOS GERAIS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO – SAD

Os objectivos gerais do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização do idoso.

OBJETIVOS ESPECIFICOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO – SAD

Os objectivos específicos do Serviço de Apoio Domiciliário são, nomeadamente:

- Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação das necessidades básicas;
- Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- Colaborar na prestação de cuidados de saúde.

SERVIÇOS PRESTADOS NA VALÊNCIA DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO – SAD

- Alimentação;
- Cuidados de higiene e imagem pessoal;
- Higiene habitacional;
- Tratamento de roupas;
- Assistência medicamentosa;
- Cuidados de saúde;
- Promoção de atividades socioculturais e desportivas;
- Acompanhamento a consultas;
- Informação e acompanhamento para a aquisição de ajudas técnicas.

Nota: Os Serviços de Apoio Domiciliário são efetuados diariamente.

VALÊNCIA DE CENTRO DE DIA - CD

O Centro de Dia – CD é uma resposta social, que contribuiu para a valorização pessoal, partilha de conhecimentos e experiências pessoais, proporcionando ainda durante o dia a resolução de necessidades básicas pessoais, terapêuticas e sócio - culturais às pessoas afetadas por diferentes graus de dependência, contribuindo para a manutenção da pessoa no seu meio familiar.

OBJETIVOS

- Melhorar a qualidade de vida dos Clientes.
- Possibilitar a manutenção dos seus Clientes, nos seus próprios domicílios.
- Potencializar um conjunto de acções destinadas a promover a convivência, participação e integração dos indivíduos na vida social.

SERVIÇOS PRESTADOS

- Apoio social e burocrático, quando necessário;
- Vir para o Centro de Dia de Segunda-feira a Sexta-feira;
- Alimentação, de Segunda-Feira a Domingo;
- Higiene pessoal, de Segunda-Feira a Sexta-Feira;
- Higiene habitacional, de Segunda-Feira a Sexta-Feira;
- Tratamento de roupas, de Segunda-Feira a Sexta-Feira;
- Cuidados de saúde a nível de enfermagem, de Segunda-Feira a Sexta-Feira;
- Acompanhamento ao exterior / médico, quando solicitado de Segunda-feira a Sexta-feira;
- Convívio, passeios e visitas guiadas;

Serviços Administrativos/ Secretaria – Este serviço visa garantir o bom funcionamento ao nível de atendimento e informação, contabilidade, entrega de receitas, pagamento das mensalidades e/ o despesas e tratamento de documentação. Este serviço funciona das 9.30h às 13.00h e das 14.30h às 18.00h.

Serviço Psicossocial – Este serviço será prestado pela Diretora Técnica da Instituição sempre que for solicitado pelos Clientes.

Serviço de Animação – As atividades de animação socioculturais junto dos Clientes, serão realizadas no Centro de Dia Nossa Senhora da aparecida, de salientar que também haverá atividades externas.

O Serviço de Animação vai permitir experimentar uma série de técnicas e de atividades lúdicas adequadas à faixa etária, tendo em conta os seus gostos e capacidades e visa proporcionar assim a ocupação do seu tempo livre. Nesta etapa das suas vidas devem saborear o tempo e aproveitar tudo que a vida lhes ofereça.

Iremos, também procurar dinamizar os seus tempos livres de uma forma adequada e eficaz, procuraremos ir de encontro aos seus gostos e preferências.

Estas diferentes atividades serão realizadas e desenvolvidas no polivalente e no ginásio do Centro de Dia e sempre que possível no exterior da própria Instituição, que tem um espaço de convívio para a prática de algumas atividades físicas e outros.

As atividades lúdicas e recreativas a desenvolver serão por exemplo trabalhos manuais, danças, canto, exibição de filmes e organização de passeios.

Serviço de exercício físico – O responsável por este serviço terá a tarefa de realizar atividades físicas que ajudem a promover um envelhecimento ativo aos nossos clientes.

PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DO CLIENTE

O pedido de admissão será feito, sob forma de requerimento, disponível nos nossos serviços administrativos, pela pessoa candidata, família e/ ou pessoa significativa e deverá ser entregue nos referidos serviços administrativos da ADACC. Deverá ser acompanhado por fotocópia dos seguintes documentos:

- Fotocópia da última declaração do IRS e anexos (se tiver);
- Fotocópia dos últimos recibos dos vencimentos dos elementos do agregado familiar;
- Fotocópia do comprovativo dos rendimentos do cliente;
- Declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para a aquisição de habitação própria;
- Original do último recibo de renda de casa (que será fotocopiado e devolvido, no ato);
- Fotocópia do BI ou cartão de cidadão do Cliente e do representante legal (se necessário);
- Fotocópia do cartão de utente do Cliente e de subsistemas a que pertença;
- Fotocópia do n.º de identificação da segurança social do Cliente;
- Fotocópia do n.º de contribuinte do Cliente;
- Grupo sanguíneo do cliente (facultativo);
- Comprovativo de situação clínica, bem como, da medicação prescrita;
- Fotocópia do Cartão de Identificação e do n.º de contribuinte dos filhos do Cliente e/ ou de quem os representa (se necessário).

No processo de Admissão dos Clientes para a Valência de Serviço de Apoio Domiciliário – SAD, são tidas em linha de conta os seguintes critérios:

- 1- Idade igual ou superior a 65 anos (20%);
- 2- Situações de risco/ emergência social, tais como: Isolamento; idoso sem recursos próprios; desajustamento familiar grave; ausência ou indisponibilidades da família em assegurar os cuidados básicos (20%);
- 3- Solicitação do Próprio (15%);
- 4- Ser residente na área de intervenção da ADACC e freguesia limítrofes (15%);

- 5- A data de Inscrição em candidatura (10%);
- 6- Cliente encaminhado pelos serviços da Segurança Social e/ ou pelos Serviços Sociais da área de Saúde (Hospitais e Centros de Saúde, UCC) (10%);
- 7- Não sofrer de doenças infecto-contagiosas ou perturbações mentais que ponham em risco a integridade física dos Clientes e colaboradores; situações especiais serão analisadas caso a caso pela Direção (10%);

No processo de Admissão dos Clientes para a Valência de Centro de Dia – CD, são tidas em linha de contas os seguintes critérios:

1. Ausência ou indisponibilidade do cuidador em fazer assegurar os cuidados necessários ao cliente (20%);
2. Negligência e maus-tratos (16%);
3. Insuficiência de recursos económicos (16%);
4. Situação de Emergência Social (10%);
5. Isolamento social e/ou geográfico (10%).
6. Por ordem de inscrição (10%);
7. Cliente com cônjuge a frequentar a Resposta Social (4%);
8. Ser Sócio da Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães (4%);
9. Não sofrer de doença que perturbe o regular funcionamento da Resposta Social (4%);
10. Cliente residente na área de intervenção da Associação Para o Desenvolvimento do Alto concelho de Cinfães e/ ou freguesia limítrofes (3%);
11. Manifestar vontade em ser admitido (3%);

O Processo de admissão consta de contrato de prestação de serviços (IMP. CA. 11) que faz parte da elaboração do Processo Individual do Cliente, da Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos (IMP. CA. 03); Carta de Admissibilidade (IMP. CA. 04); Carta de Aprovação (IMP. CA. 07); Ficha de Avaliação Multidimensional (IMP. CA. 10); Programa de Acolhimento (IMP. AC. 01); Relatório do Programa de Acolhimento (IMP. AC. 02); Avaliação das necessidades e Potenciais do Cliente (IMP. PI. 01); Plano Individual (IMP. PI. 02) e finalmente os Relatórios Sociais; Neste processo também podem constar elementos relativos à pessoa responsável se for necessário.

As admissões dos Clientes deverão ser formalizadas em impresso próprio. As situações excecionais serão analisadas sempre que se verificarem vagas, mediante relatório social e aprovação da Direção.

RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos são um elemento crucial, para o sucesso de qualquer Instituição, uma vez que a qualidade dos serviços que prestamos está intimamente ligada à qualidade humana daqueles que conosco trabalham.

Atualmente a Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães – ADACC, é constituída pelos seguintes Colaboradores:



Os Recursos Humanos existentes nesta Instituição, é composta por pessoas idóneas e com conhecimentos na área, mas principalmente pessoas com grande sentido humano e que se empenham em satisfazer as necessidades dos nossos Clientes.

DIREITOS DOS CLIENTES DA VALÊNCIA DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

São direitos dos clientes:

1. Prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades básicas, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
2. Respeito pela sua maneira de ser e estar e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
3. Inviolabilidade de correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua autorização e/ ou respectiva família;
4. Custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados.

DEVERES DOS CLIENTES DA VALÊNCIA DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

São deveres dos clientes:

- a) Cumprir as normas estipuladas no presente Regulamento Interno;
- b) Cumprir
- c) Colaborar com a equipa do Serviço de apoio Domiciliário (SAD) na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- d) Pagar, mensalmente, o valor da comparticipação que foi acordada;
- e) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades que eventualmente venham a ser desenvolvidas.
- f) Zelar pelo asseio e conservação do material que lhe é distribuído;
- g) Respeitar e tratar com urbanidade as Colaboradores e demais;
- h) Prestar todas as informações com verdade e lealdade.

DIREITOS DOS CLIENTES DA VALÊNCIA DO CENTRO DE DIA – CD

- 1- Os clientes do Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida têm os seguintes direitos:
 - a) Serem respeitados e tratados com zelo, carinho e dedicação;
 - b) Respeito pela sua individualidade e privacidade;
 - c) À sua privacidade e respeito pelas suas incapacidades e limitações por parte dos Colaboradores e de todos os outros clientes;
 - d) Apresentarem sugestões que visem o melhor funcionamento do Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida;
 - e) Apresentarem reclamações por escrito e a receberem no prazo máximo de 30 dias úteis a resposta à reclamação;
 - f) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
 - g) Participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - h) À alimentação suficiente, variada e com qualidade.

DEVERES DOS CLIENTES DA VALÊNCIA DE CENTRO DE DIA - CD

- 1- Os clientes do Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida têm os seguintes deveres:
 - a) Cumprir as normas estipuladas no presente Regulamento Interno;
 - b) Zelar pelo material existente, bem como pelo asseio e conservação do Centro de Dias Nossa Senhora da Aparecida;
 - c) Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Instituição e o bom relacionamento entre clientes;
 - d) Respeitar e tratar com urbanidade os colaboradores e demais;

- 2- Respeitar rigorosamente o determinado pela Direção quanto a:
 - a) Horários de refeições;
 - b) Horários, locais e modos de receção das visitas;
 - c) Horários de saídas e entradas.

- d) Os Clientes poderão sair livremente, mediante declaração de responsabilidade assinada no ato de admissão, para passeios diários, se o seu estado de saúde o permitir;
- e) Manter-se limpo e asseado, devendo respeitar as regras de higiene estabelecidas e recomendadas;
- f) Pagar as mensalidades, o valor da participação que foi acordada;
- g) Efetuar o pagamento das mensalidades até ao 10º dia útil de cada mês;
- h) Cumprir rigorosamente com as prescrições médicas;
- i) Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas de carácter geral não sistemático, como passeios, visitas e outros;
- j) Ter comportamento moral e cívico que não incomode ou perturbe os restantes clientes;
- k) Acatar as normas estabelecidas pelo presente Regulamento ou outras nele não previsto, mas aprovadas superiormente, logo que publicadas;
- l) Não repreender ou ter comportamento incorreto para com os Colaboradores da Instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique deficiente serviço prestado por parte dos Colaboradores ou qualquer outra situação anómala deverão ser comunicados ao Diretor Técnico ou à Direção, os quais tomarão as providências exigidas por cada caso.

Restrições:

É proibido aos clientes do Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida:

- 1- Receber das visitas, qualquer tipo de alimento, sem conhecimento do Responsável do Centro de Dia;
- 2- Solicitar qualquer dádiva aos visitantes do Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida;

DEVERES DOS FAMILIARES, Tutores E/ OU RESPONSÁVEL LEGAL

Têm o dever de:

- a) Ser responsáveis pelo pagamento das mensalidades, quando o Segundo Outorgante não o efectuar, bem como com os medicamentos, vestuário, calçado e despesas adicionais com viagens, visitas e passeios de âmbito cultural e recreativo, quando o Cliente não tenha capacidade para tal e que exceccionalmente extravasem o Plano Anual de Atividades;
- b) Avisar a Instituição de qualquer alteração dos serviços prestados, com uma antecedência mínima de 30 dias úteis;
- c) Respeitar os seus familiares, Colaboradores, Clientes e Instituição.

DIREITOS DO COLABORADOR

- Ser respeitado e tratado com educação;
- Receber pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho que presta;
- Ter boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico como moral;
- Receber formação profissional adequada à categoria profissional que desempenha;
- Ter autonomia técnica para o exercício da actividade que exerce;
- Ter protecção adequada quanto à segurança e saúde no trabalho;
- Ser informado por escrito das suas funções e responsabilidades no trabalho que vai desempenhar.

DEVERES DO COLABORADOR

- Guardar lealdade à entidade empregadora, não fazendo negócios por conta própria ou alheia em concorrência à Instituição, comprometendo-se a não divulgar informações referentes à sua organização;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe foram confiados pela Instituição;

- Promover ou executar todos os atos relacionados com a melhoria de serviços prestados pela Instituição;
- Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como, as ordens dadas pela entidade empregadora;
- Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno.

Seja Bem-vindo!