

Manual de Acolhimento

ERPI – Centro de Dia – Serviço de Apoio Domiciliário



Irmandade Nossa Senhora das Necessidades
Misericórdia de Vila Nova de Poiares

[Escrever texto]





MENSAGEM DO PROVIDOR

Caro Utente:

Damos-lhe as boas vindas em nome de toda a Equipa, esperando que encontre satisfação, prazer e gosto nesta sua nova casa.

Neste dia do seu acolhimento, queremos fornecer-lhe as melhores condições para que se sinta, o mais rápido possível, parte integrante desta nova Família.

Este manual foi elaborado a pensar em si, com o objetivo de lhe prestar todas as informações necessárias relativas à organização da nossa Instituição (serviços prestados, funcionamento e horários), para que possa participar ativamente no quotidiano desta sua nova casa.

As dúvidas que venham a surgir-lhe, após a leitura deste documento, devem ser colocadas à Equipa Técnica desta Instituição ou à Mesa Administrativa.

Esperamos corresponder às suas expectativas.

Em nome de toda a equipa que o vai servir dou-lhe as boas vindas, esperando que encontre felicidade e conforto neste lar que o recebe afavelmente.

O Provedor,

José Pedroso Carvalho



INTRODUÇÃO

O presente manual constitui um instrumento facilitador no processo de acolhimento e integração dos idosos na Misericórdia de V. N. de Poiares.

O seu principal objectivo é fornecer um conjunto de informação sobre a estrutura, organização interna, normas, regras e procedimentos em vigor na Instituição.

Este manual foi elaborado para que actue como um instrumento facilitador de conhecimento da Instituição, e posterior adaptação e integração ativa de novos utentes.

Na Irmandade Nossa Senhora das Necessidades, idosos e respetivas famílias, encontrarão um ambiente familiar que pretende proporcionar o aumento da qualidade de vida e medidas que visem a promoção da autonomia e independência dos nossos idosos.

Através de um trabalho multidisciplinar, que exigimos de qualidade, tratamos cada novo utente como pessoa unica e individual, tendo em conta a sua história de vida, a envolvência familiar e o seu estado biopsicossocial, elaborando assim um Plano Individual de Desenvolvimento para cada novo utente.



O DIA DO ACOLHIMENTO

No dia do acolhimento do Utente, o primeiro contato será feito com a Técnica de Serviço Social que o receberá e acompanhará, esclarecendo as suas dúvidas.

A Técnica fará uma breve apresentação da Instituição e seu funcionamento, acompanhando o novo Utente e/ ou respetiva família numa visita às instalações e espaços a utilizar por este. Posteriormente, será celebrado o contrato de prestação de serviços.

De seguida, o processo de admissão e acolhimento prossegue com um breve diagnóstico inicial sobre a situação de saúde do Utente, pela equipa de enfermagem. Inicia-se assim o seu processo clínico.

Posteriormente, os familiares e/ou Utente, serão recebidos pela Psicóloga da Instituição, a fim de ser efetuado um diagnóstico psicossocial inicial.

Posto isto, damos início ao processo de acolhimento do Utente que decorrerá durante as primeiras 14 semanas de estadia na Instituição e terminará com a elaboração de um relatório final sobre a sua integração.

No dia do acolhimento ao Utente, a Instituição possibilita que a família possa almoçar ou lanchar com o utente e, em conjunto, caso pretendam poderão organizar e personalizar o seu novo quarto.



BREVE HISTORIAL

A Irmandade Nossa Senhora das Necessidades - Misericórdia de Vila Nova de Poiares, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, fundada pela iniciativa de particulares.

Esta Instituição teve início com a criação do Hospital da Beneficência Poiarense, entregue à Irmandade em 1908, altura em que foi cumprido o desejo dos seus fundadores em proceder ao tratamento de doentes no referido Hospital mas dando sempre prioridade aos mais pobres.

Em 1962 iniciou-se a construção do primeiro Lar, para 10 utentes, passando em 1977 para as instalações actuais, na Quinta das Camélias, cuja inauguração teve lugar em 1982 com as valências de Lar de Idosos, Centro de Dia e Apoio Domiciliário.

Em 1994, foi criado o centro de cuidados de reabilitação e fisioterapia, abrangendo os utentes do lar, a população do concelho de Vila Nova de Poiares e concelhos limitrofes.

Em 2005 colocou-se em prática mais um projecto da Irmandade, com a abertura da Unidade de Cuidados Continuados de Saúde no antigo Hospital Beneficência Poiarense.



POLITICA DE QUALIDADE

MISSÃO

Do projeto inicial até aos dias de hoje mantém-se o desejo de ajudar quem mais necessita, sendo a principal missão desta Instituição prestar serviços de qualidade aos seus Utentes e Comunidade em geral, na área social e de saúde, assegurando o desenvolvimento profissional dos seus colaboradores.

VISÃO

Neste sentido, pretende-se que a Instituição seja reconhecida pela excelência, no âmbito dos serviços prestados aos seus Utente e Comunidade em geral.

VALORES

- Ética Profissional e respeito pela pessoa e dignidade humanas;
- Rigor e responsabilidade social;
- Igualdade de oportunidade e justiça social;
- Solidariedade;
- Prioridade aos mais vulneráveis;
- Honestidade;
- Criatividade e Inovação;
- Trabalho em equipa e transparência;
- Confidencialidade e privacidade;
- Qualidade.



Englobado na sua Política da Qualidade, a Mesa Administrativa da Irmandade Nossa Senhora das Necessidades, assume o seu comprometimento em:

- Prestar serviços enquadrados na atividade da Instituição aos seus Utentes e Comunidade em geral;
- Promover a formação e gestão de competências dos seus Colaboradores;
- Investir na promoção e otimização dos seus recursos, garantindo a sustentabilidade da Instituição, com responsabilidade social;
- Cumprir os requisitos legais e estatutários aplicados à atividade prestada pela Instituição;
- Promover o seu Sistema de Gestão da Qualidade, envolvendo todos os Colaboradores, Fornecedores, Utente e Comunidade em geral, no processo de melhoria contínua.

LOCALIZAÇÃO

A Irmandade Nossa Senhora das Necessidades está sediada na Quinta das Camélias, concelho de Vila Nova de Poiares, onde funcionam as valências de Lar, Centro de Dia e Apoio Domiciliário e os Serviços de Reabilitação / Fisioterapia.

A Irmandade dispõe ainda de uma Unidade de Cuidados Continuados de Saúde, localizada na Catraia das Necessidades.



RESPOSTAS SOCIAIS

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Resposta social destinado a alojamento colectivo, para cidadãos Idosos, de ambos os sexos, de idade não inferior a 65 anos, com o objetivo de:

- *Acolher pessoas Idosas cuja situação (social, familiar, económica ou de saúde), não permita uma resposta alternativa;*
- *Assegurar aos Utentes serviços que permitam a satisfação das suas necessidades básicas diárias;*
- *Proporcionar serviços permanentes e adequados à pessoa Idosa, numa perspectiva bio-psicossocial, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência, e o respeito pela sua individualidade e privacidade;*
- *Potenciar a integração social e estimular o espírito de solidariedade e de entre-ajuda entre os Utentes;*
- *Incentivar a participação dos Familiares no apoio ao Idoso;*
- *Proporcionar um ambiente calmo, confortável e humanizado;*
- *Contribuir para um envelhecimento digno, activo e saudável.*

SERVIÇOS

ALOJAMENTO

Tomar a decisão de vir para o Lar é uma grande mudança na vida do Idoso, com ela vem a separação do meio familiar, obrigando o idoso a



adaptar-se a um novo ambiente. É um ato de grande impacto emocional, que representa muitas vezes uma rutura em relação à vida e aos hábitos anteriores.

Por isso a Instituição, preocupada com a adaptação dos seus Utentes, permite que estes possam, dependendo das suas possibilidades, gostos e dimensão do quarto, personalizar o seu espaço atendendo aos seus hábitos.

O alojamento é feito em quartos individuais, duplos ou triplos, consoante as vagas existentes, havendo a possibilidade (em caso de necessidade e sempre que exista disponibilidade de espaço) de instalar o utente noutra quarto mais apropriada às suas carências. Os casais terão quarto próprio.

NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

A alimentação é adequada e saudável, concedida em obediência rigorosa às prescrições do médico assistente e a regimes dietéticos preconizados, uma vez que tem um impacto importante sobre a saúde e o bem-estar dos Idosos.

É permitida a ingestão de vinho para acompanhar a refeição desde que seja solicitado pelos Utentes, sendo essa ingestão moderada e respeitando sempre as prescrições Médicas.



O mapa das ementas é afixado semanalmente em locais visíveis, para conhecimento dos Utentes e Significativos.

As necessidades alimentares específicas do Utente são descritas no seu Plano Individual de Cuidados.

As refeições são sempre servidas no refeitório (exceção do suplemento), de acordo com os horários em vigor. Só em casos especiais e devidamente justificados, poderão ser servidas nos quartos.

REFEIÇÕES FAMILIARES

As refeições são servidas no seguinte horário:

- a) Pequeno-almoço: 9h00;*
- b) Almoço: 12h30;*
- c) Lanche: 16h30;*
- d) Jantar: 19h00;*
- e) Suplemento: a partir das 22h00.*

CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM

A Instituição incentiva a auto-satisfação das necessidades dos Utentes, de forma a promover a independência e a autonomia individuais. Sempre que o Utente esteja impossibilitado de realizar os cuidados de higiene pessoal por si próprio, serão as colaboradoras da Instituição a assegurar a prestação do serviço.



Todos os Utentes são obrigados a tomar banho, obedecendo a uma escala estabelecida.

Os produtos de higiene e conforto desde que sejam de uso geral e corrente são fornecidos pelo Lar. Se o Utente tiver necessidade e / ou preferência por outros produtos, os custos dos mesmos são da responsabilidade do mesmo.

Todos os utensílios utilizados na higiene (pentas, escovas de cabelo, escovas de dentes, entre outros) são exclusivos e únicos para cada Utente.

A Instituição disponibiliza serviços de estética (cabeleireira / manicure / barbearia) como forma de tratar, cuidar e estimular os seus Utentes. Sempre que os Utentes pretendam ir a um cabeleireiro / barbeiro no exterior, a despesa será por sua conta, assegurando, a Instituição o transporte e respetivo acompanhamento, se necessário.

ASSISTÊNCIA MÉDICA, DE ENFERMAGEM E MEDICAMENTOSA

A Instituição procura promover a educação para a saúde e a prevenção da doença e assegurar, de forma adequada, os cuidados médicos, de enfermagem e a assistência medicamentosa.

Neste sentido assegura:

- a) Serviços médicos – o Médico vem à Instituição duas vezes por semana e/ou sempre que necessário;*
- b) Serviços de Enfermagem – assegurado diariamente por Enfermeiros, entre as 8H00 e as 19H00.*



- c) *A administração de medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do Utente ou Significativos.*
- d) *Um processo clínico para cada Utente, onde consta toda a informação sobre a sua situação de saúde, sendo o processo confidencial e de acesso restrito à equipa de saúde.*

A Família tem um papel muito importante nesta área, uma vez que, conhece o trajeto e evolução da situação clínica do Utente.

TRATAMENTO DE ROUPAS

A Instituição assegura todo o processo de tratamento de roupas: recolha, verificação e seleção, lavagem, secagem, reparação, engomagem e distribuição.

A roupa dos Utentes deve ser previamente marcada pelos Utentes ou seus Familiares a fim de evitar perdas e/ou extravio.

A roupa adquirida posteriormente à admissão deverá vir marcada e ser entregue à Técnica Responsável. O Lar não se responsabiliza pelo extravio de qualquer peça devido à falta de marcação.

ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS / EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

A Instituição responsabiliza-se pelo acompanhamento dos Utentes a consultas e/ou exames complementares de diagnóstico, exceto quando a



Família / Significativos declarar que pretende efetuar este acompanhamento.

O acompanhamento é feito no transporte da Instituição, exceto quando a condição de saúde do Utente não permita, nesse caso o transporte será feito em ambulância.

O transporte dos Utentes nas carrinhas da Instituição obedece a regras de utilização, condições de higiene e segurança que deverão ser respeitadas por estes.

Sempre que esta deslocação seja dentro do distrito não acresce qualquer custo.

Por razões de segurança, não é permitido o transporte de Utentes em cadeiras de rodas, nas viaturas da Instituição.

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

O Lar promove o respeito pelas diferenças religiosas dos Utentes no entanto, pelo facto dos nossos Utentes serem maioritariamente católicos, semanalmente é celebrada Missa na capela da Instituição.

APOIO PSICOSSOCIAL

A Instituição disponibiliza apoio psicossocial nas seguintes áreas:

- a) Avaliação e intervenção psicológica, de forma a promover a auto-estima dos Utentes e proporcionar apoio emocional e psicológico;*



- b) Acompanhamento Social, de modo a apoiar todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;*
- c) Apoio informativo e formativo, de modo a informar, orientar e formar o Utente / Significativos, no sentido de compreender e de se adaptar à nova situação e consequentes alterações.*

APOIO NA AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

Todos os Utentes que pretendam deslocar-se ao exterior para aquisição de bens e serviços, poderão ser transportados nas viaturas da Instituição, para tal deverão preencher um impresso próprio para o efeito.

Nos casos em que a sua condição física ou de saúde não o permita, a Instituição responsabilizar-se-á por colaborar nesse apoio.

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS

A Instituição, mediante a orientação de pessoal técnico qualificado, providenciará para que os Utentes possam beneficiar de atividades ocupacionais, culturais, sociais, lúdico-recreativas, desportivas, religiosas, quotidianas e de desenvolvimento pessoal;

A Animadora estrutura e planifica um conjunto de atividades para os Idosos, tendo em atenção as diferenças religiosas de cada Utente; a promoção da sua autonomia e qualidade de vida; o respeito pela sua individualidade, capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e



expectativas; a promoção da comunicação, convivência e ocupação do tempo livre.

A Instituição procura estimular a participação dos seus Utentes nas atividades propostas, envolvendo-os no planeamento e avaliação das mesmas.

O Plano de Atividades é elaborado anualmente, de acordo com os recursos da Instituição e das propostas da comunidade e afixado semanalmente, em locais visíveis para conhecimento dos Utentes / Significativos.

Os Utentes, na medida das suas possibilidades e interesses, podem participar nos passeios que a Instituição promove, para tal terão de se inscrever junto da Animadora.

Caso o familiar deseje que o Idoso não participe nas atividades/ passeios, deverá fazer essa comunicação prévia, por escrito, dirigida à Animadora ou à Técnica Responsável da Instituição.

Os Utentes obrigam-se a cumprir as orientações / regras emanadas pela Animadora e / ou Colaboradoras que façam o respetivo acompanhamento.

MATERIAL QUE DEVERÃO TRAZER

No ato de admissão os utentes deverão fazer-se acompanhar do seu vestuário previamente marcado e de todos os seus objetos pessoal.



O espólio que trouxer no ato de admissão ficará registado em impresso próprio, pelo que não é permitido aos utentes dispor deles para efeitos de dádiva ou troca sem o devido consentimento.

VALORES

Os utentes poderão colocar os seus objetos de valor à guarda da Misericórdia, cumprindo para tal as diligências estipuladas no Regulamento Interno.

Caso não o façam, a Instituição não poderá responsabilizar-se por qualquer desaparecimento dos mesmos.



CENTRO DE DIA

Resposta social que consiste na prestação de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas no seu meio habitual de vida, com o objetivo de:

- *Assegurar aos Utentes serviços que permitam a satisfação das suas necessidades básicas durante o dia;*
- *Proporcionar serviços permanentes e adequados à pessoa idosa, numa perspectiva bio-psicossocial, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência , e o respeito pela sua individualidade e privacidade;*
- *Potenciar a integração social e estimular o espírito de solidariedade e de ajuda entre os Utentes;*
- *Incentivar à convivência social, através do relacionamento entre os Idosos, seus familiares e amigos, colaboradores e com a própria comunidade;*
- *Incentivar a participação dos familiares no apoio ao Idosos;*
- *Proporcionar um ambiente calmo, confortável e humanizado;*
- *Contribuir para um envelhecimento ativo, digno e saudável.*

SERVIÇOS

- *Alimentação - pequeno-almoço, almoço e lanche (pode incluir jantar, acrescendo o seu pagamento à mensalidade acordada);*
- *Cuidados de higiene e imagem;*
- *Tratamento de roupas;*
- *Assistência médica, de enfermagem e medicamentosa;*



- Apoio psicossocial;
- Atividades sócio-culturais;
- Transporte;
- Assistência religiosa;
- Apoio na aquisição de bens e serviços;
- Acompanhamento a consultas / exames complementares de diagnóstico - nos casos em que a família esteja impossibilitada de fazer este acompanhamento;

Sempre que os Utentes manifestarem vontade, poderão ainda beneficiar para além dos mencionados, acrescendo o seu custo à mensalidade acordada, se necessário.

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, quando por motivo de doença ou outro tipo de dependência, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades diárias.

Com os seguintes objetivos:

- *Contribuir para o bem-estar, qualidade de vida e segurança afetiva, física e psíquica dos Utentes e seus Significativos;*
- *Assegurar aos Utentes serviços que permitam a satisfação das suas necessidades básicas;*



- *Prevenir situações de dependência e promover as capacidades, por vezes limitadas dos Idosos promovendo a sua autonomia;*
- *Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;*
- *Contribuir para um envelhecimento digno, ativo e saudável.*

SERVIÇOS

- *Alimentação;*
- *Cuidados de higiene imagem;*
- *Tratamento de roupas;*
- *Higiene habitacional / pequenas reparações no domicílio;*
- *Apoio Psicossocial;*
- *Acompanhamento a consultas e/ou exames complementares de diagnóstico - nos casos em que a família esteja impossibilitada de fazer este acompanhamento;*
- *Actividade de animação / ocupação;*
- *Serviço de teleassistência;*
- *Apoio na aquisição de bens e serviços.*



REGRAS DE FUNCIONAMENTO

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O Lar de Idosos funciona ininterruptamente todo o ano. As portas do Lar abrem às 7h e são fechadas às 20h, sendo que no restante período, todas as entradas encontram-se vedadas e a sua utilização é restrita.

A Secretaria da Instituição tem um horário de funcionamento estabelecido entre as 9h00 e as 17h00, com ressalva da hora de almoço que fecha entre as 12h30 e as 14h00.

HORÁRIO DE VISITAS

O horário das visitas é das 14h00 às 18h00.

Durante as refeições principais não são permitidas visitas, contudo os Familiares/Significativos podem colaborar na tomada de refeições do Utente sempre que o pretendam e que lhes seja permitido pelas Responsáveis de Serviço.

A visita aos quartos só é permitida desde que os Utentes estejam acamados ou por motivo de doença. Assim, as visitas devem sempre dirigir-se às Responsáveis de Serviço ou, na ausência destas, a uma Funcionária da Instituição, antes de se dirigirem aos quartos.

PROIBIÇÕES

1. Colocar na paredes das diversas dependências, pregos, quadros,



entre outros, sem prévia autorização de quem de direito;

2. Possuir nos quartos qualquer espécie de alimentos susceptíveis de se detiorarem ou provocarem cheiros;

3. Manter no quarto rádios ou televisores em funcionamento depois da hora do silêncio;

4. Adquirir e trazer para o Lar bebidas alcoólicas para o seu consumo ou de terceiros;

5. Acender velas ou lamparinas nos quartos;

6. Instalar aparelhos elétricos nos quartos sem autorização prévia;

7. Solicitar qualquer gratificação dos visitantes do Lar;

8. Beneficiar direta ou indiretamente os funcionários;

9. Fumar no interior do lar;

10. O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores ou outros aparelhos que coloquem em risco a segurança das pessoas e instalações;

11. Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa colocar em risco a integridade física dos outros Utentes;

12. Trazer animais para a Instituição.

DISCIPLINA

Atendendo que toda a toda a infração ou irregularidade é suscetível de sanção, considera-se que qualquer ato ou atitude que contrarie as normas constantes neste Regulamento, poderá ser punido com as seguintes



sanções:

1. Repreensão verbal – a todo o utente que comete faltas consideradas leves, tais como quebras de disciplina ou atitudes menos corretas para com os outros utentes / colaboradores

2. Repreensão registada - sempre que se verifique reincidência nos atos praticados e referidos no numero anterior; quando se apresente embriagado; sempre que se verifiquem faltas de respeito, incumprimentos de ordens ou se ponha em causa o bom-nome e prestígio da Instituição

3. Expulsão temporária - todo o Utente que seja reincidente nos atos praticados e referidos nos numeros anteriores. Neste caso o numero de dias correspondentes à expulsão temporária é determinada pela Mesa Administrativa, após cuidada avaliação do caso e tendo em conta a gravidade da infração, segundo parecer da Técnica Responsável.

4. Expulsão definitiva - todo o Utente que cometa quaisquer atos que, pela sua gravidade, a Mesa Administrativa, considere passíveis de expulsão ou a quem já tenha sido aplicada a expulsão temporária.

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

DIREITOS DOS UTENTES

- a) Ingressar na instituição por vontade própria;
- b) Promover a sua autonomia e capacidade, respeitando as suas



limitações;

- c) Usufruir de serviços de qualidade;
- d) O respeito pela intimidade e privacidade do Utente de modo a que seja assegurado o seu bem-estar e qualidade de vida;
- e) Ter acesso aos serviços da Instituição, de acordo com as suas necessidades e interesses;
- f) Ter acesso ao Regulamento Interno, a fim de tomar conhecimento das regras que regem a Instituição.

DEVERES DOS UTENTES

- a) Não provocar quaisquer atos que ponham em causa a integridade física ou moral da Instituição em geral;
- b) Zelar pelo bom estado de conservação e pela correta higienização do edifício e dos equipamentos do Lar;
- c) Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com a tabela de participações em vigor na Instituição;
- d) Respeitar o silêncio, principalmente durante a noite, não fazendo uso de aparelhos (rádio, televisão, ou outros) que possam emitir ruídos que incomodem os restantes utentes;
- e) Respeitar e cumprir todas as regras emanadas pela Mesa Administrativa, bem como todas as ordens e prescrições que lhe sejam comunicadas pela Diretora Técnica;



- f) Comunicar antecipadamente as saídas do lar às Responsáveis de Serviços ou, na ausência destas, às funcionárias, mediante o preenchimento do termo de responsabilidade (impresso da instituição);
- g) Participar de modo ativo na vida do serviço, apresentando sugestões e/ou reclamações que julguem convenientes.

CONTACTOS

Irmandade Nossa Senhora das Necessidades
Misericórdia de Vila Nova de Poiares

Quinta das Camélias

3350 – 088 Vila Nova de Poiares

Tlf.: 239 421 145 / 239 421 175 | Fax.: 239 421 697

Geral – geral@scmpoiares.pt

Serviço Social – asocial.lar@scmpoiares.pt

Secretaria – secretaria@scmpoiares.pt

Provedor – provedor@scmpoiares.pt



***“Onde quer que se viva, esse será o nosso lar...
sempre que o olharmos e respeitarmos como tal!”***