



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

Manual de Acolhimento



Santa Casa da Misericórdia de
Vendas Novas



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

NOTA DE BOAS-VINDAS

Acolher um utente/cliente, juntamente com os seus familiares, é um processo muito importante ao qual damos a nossa máxima atenção e disponibilidade. E nosso principal objetivo que o utente/cliente se sinta confortável e integrado na instituição, tornando assim mais simples o processo de adaptação.

Queremos que se sinta bem e que possa usufruir dos serviços prestados obtendo uma melhor qualidade de vida. Estamos disponíveis para qualquer informação e dúvida que tenha relativamente ao processo de acolhimento.

Desejamos-lhe as boas-vindas!

Índice

NOTA DE BOAS-VINDAS	2
INTRODUÇÃO.....	1
O DIA DO ACOLHIMENTO	2
ORGANOGRAMA	1
HISTÓRIA.....	2
RESPOSTAS SOCIAIS	3
SERVIÇOS PRESTADOS	3
DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES/UTENTES	3
HORÁRIOS.....	5
MISSÃO	7
VISÃO	7
PRINCÍPIOS	7
OBJETIVOS.....	8
PROCESSO DE CANDIDATURA	9
O UTENTE/CLIENTE DEVE TRAZER OS SEGUINTEs	10
ACESSÓRIOS.....	11
CENTRO DE DIA:.....	11
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:.....	11



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

INTRODUÇÃO

O presente Manual de Acolhimento pretende ser um instrumento fundamental de modo a facilitar o processo de acolhimento e integração dos utentes/clientes que entram, pela primeira vez, em contacto com a instituição.

Este manual tem como principal objetivo fornecer informações acerca do funcionamento da instituição facilitando, desta forma, o processo de adaptação do utente/cliente. Para além disso, contém também esclarecimentos acerca da estrutura organizacional da instituição, bem como os seus principais objetivos, missão, valores e dinâmica nas diversas áreas estratégicas de atuação.



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

O DIA DO ACOLHIMENTO

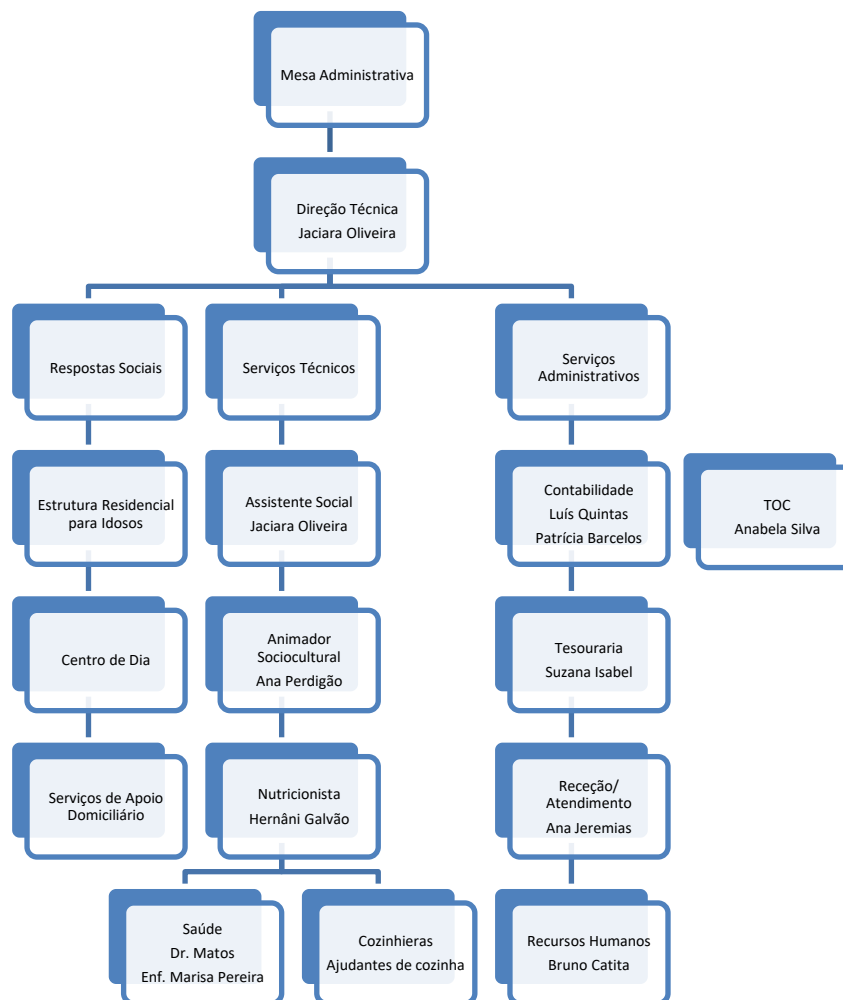
No seguimento das condutas que demarcam a data de entrada do novo utente/cliente, a Instituição realiza o "Dia de acolhimento", em que são seguidos os seguintes procedimentos:

- ❖ primeiro contacto ou receção do novo utente/ cliente é feito pelo (a) diretor(a) técnico (a) ou por um técnico que, de imediato, irá apresentar o utente/cliente aos residentes da Instituição e colaboradores que realizam funções na Instituição.
- ❖ É facultado ao utente/cliente o Manual de Acolhimento e transmitidas algumas das regras da casa, como horários das rotinas, será feita uma breve vista aos vários locais que poderá frequentar, bem como ao seu quarto e espaço circundante.
- ❖ utente/cliente deverá colocar todas as perguntas que considerar necessárias a fim de ficar esclarecido.



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas Instituição Particular de Solidariedade Social

ORGANOGRAMA





Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

HISTÓRIA

A SCM Vendas Novas foi instituída em 1919. É uma associação sem fins lucrativos, com personalidade jurídica canónica e civil, reconhecida pela Direção Geral de Segurança Social (DGSS), como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sob a inscrição 11^o.46/82, folhas 60 e verso, em 17-10-1982, no livro 1 da Irmandade das Misericórdias.

Na área social, a Instituição tem como objetivo prestar apoio social a todos os que precisam, satisfazendo carências sociais.

Para caracterização dos seus objetivos, a Instituição propõe-se desenvolver atividades de intervenção social na área da terceira idade, integração social e comunitária e infância, designadamente através das respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Centro de Dia (CD), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), Atendimento e Acompanhamento Social (AAS) e Creche (Crh).

As respostas sociais são desenvolvidas em dois equipamentos autónomos, localizados nos seguintes endereços:

- ❖ Casa de Repouso Repouso D. Maria Soares de Brito Palhavã
Cristóvão — Rua de Santo António s/n, 7080-030 Vendas
Novas
- ❖ Creche Lydia Maia Cabeça – Rua Dr. António José de
Almeida n^o39 7080-097 Vendas Novas



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

RESPOSTAS SOCIAIS

- ❖ Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)
- ❖ Centro de Dia (CD)
- ❖ Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)

SERVIÇOS PRESTADOS

- ❖ Alojamento;
- ❖ A Estrutura Residencial dispõe de cuidados médicos e de enfermagem;
- ❖ Alimentação;
- ❖ Higiene Pessoal;
- ❖ Higiene Habitacional;
- ❖ Tratamento de Roupa;
- ❖ Serviço de Animação e Socialização.

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES/UTENTES

- ❖ Direitos dos clientes/utentes

1. Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;

1. Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes, funcionários e direção Misericórdia;
2. Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

3. Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
4. Participarem na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
5. Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
6. Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral;

❖ Direitos dos clientes/utentes

1. Cumprir com as normas do Regulamento;
2. Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados;
3. Evitar conflitos e respeitar os demais utentes e funcionários;
4. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

5. Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do Utente e para que se apresentem sempre limpos e arranjados;
6. Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos;
7. Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na ERPI, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
8. Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes ou funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
9. Apresentar perante o Provedor, elou Mesário do Pelouro ou Diretor Técnico, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever;

HORÁRIOS

Horário da Secretaria

De segunda-feira a sexta-feira

- o 9h - 12h30m
- o 14h - 17h30m

Horário de visitas - Estrutura Residencial para Idosos e Centro de Dia
Todos os dias das 16 horas às 18 horas.



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao Diretor Técnico ou a quem o substitui.

Horário de Funcionamento do Centro de Dia

O Centro de Dia funciona com o seguinte horário: das 8h30m às 19h30m.

Horário de refeição

- Estrutura Residencial para Idosos

❖ Horário de verão

Pequeno-almoço: 8h30

Almoço: 12h00

Lanche: 16h

Jantar: 19h30

❖ Horário de inverno

Pequeno-almoço: 08h30

Almoço: 12h00

Lanche: 16h00

Jantar: 19h00

- Centro de Dia (horário de verão e de inverno)

Almoço: 12h10

Lanche: 16h00

Jantar: 19h

O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo Diretor Técnico.



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

MISSÃO

A ERPI tem por missão ser uma "casa de família" dos seus utentes, que, necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.

VISÃO

Prestar um serviço cada vez mais qualificado nas várias tendo em vista a satisfação das necessidades dos utentes.

PRINCÍPIOS

Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.

VALORES

- Respeito
- Solidariedade
- Ética
- Entreajuda e Cooperação
- Boa comunicação



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

OBJETIVOS

- a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida;
- b) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- c) Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;
- d) Proporcionar alojamento, alimentação, assistência religiosa, ajuda psicológica e ocupação organizada e acompanhada dos tempos livres;
- e) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência e a promoção da sua qualidade de vida, potenciando a integração social;
- f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- g) Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação;
- h) Fomentar o processo de envelhecimento ativo;
- i) Facultar ao Utente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- j) Potenciar o convívio social entre os utentes e os seus familiares, amigos e a comunidade;



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

PROCESSO DE CANDIDATURA

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O idoso deverá dirigir-se ao(à) Diretor(a) Técnico(a) da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, apresentar os seguintes documentos que permitam a consulta de dados:
 - a. Bilhete de identidade / Cartão de Cidadão;
 - b. Cartão de Contribuinte;

A fim de completar o processo deverá ainda facultar uma cópia dos seguintes documentos:

- a. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- b. Cartão de Saúde (SNS);
- c. Relatório do médico de família, com o quadro clínico / saúde do utente;
- d. Duas fotografias;
- e. Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- f. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

- g. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - a. Cadernetas prediais anualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - b. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - c. Os Descendentes de 1^o Grau da linha reta ou quem se encontre com Prestação de Alimentos deverão disponibilizar os documentos da sua identificação pessoal, para consulta de dados, e fornecer, igualmente, os documentos mencionados nas alíneas e), f), g), h), e i);
 - d. Em caso de admissão urgente, 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.

- 1. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. E obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

O UTENTE/CLIENTE DEVE TRAZER OS SEGUINTE



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

ACESSÓRIOS

Estrutura Residencial para Idosos:

- ❖ Calças
- ❖ Camisas
- ❖ Camisolas
- ❖ Camisolas Interiores
- ❖ Cuecas/Ceroulas
- ❖ Meias
- ❖ Lenços
- ❖ Pijamas
- ❖ Fatos de Treino
- ❖ Casacos/Blusões
- ❖ Pantufas/Chinelos
- ❖ Sapatos / Ténis / Sandálias
- ❖ Robe
- ❖ Produtos de Higiene

CENTRO DE DIA:

Os utentes/clientes que frequentam o Centro de Dia deverão trazer o vestuário no dia do banho, que será determinado em mapa de higiene.

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

A higiene pessoal dos utentes/clientes é efetuada no domicílio onde o familiar deverá ter, em local bem visível, todos os acessórios necessários.



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

Todos os acessórios devem estar devidamente identificados, para tal, na fase de acolhimento é atribuído um número ao utente/cliente que deve estar presente numa etiqueta da roupa.*

*Aplica-se nos casos de Serviço de Apoio Domiciliário, quando existe o serviço de tratamento de roupa.



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

Adaptado:

<http://www.cptouro.pt/images/documentos/2017/Manual%20de%20Acolhimento.pdf>

