



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

Manual de Acolhimento



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas

Serviço de Apoio Domiciliário



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

Índice

| | |
|--|----|
| A Provedora | 3 |
| Introdução | 4 |
| Equipa Técnica | 5 |
| 1. Nota prévia | 6 |
| 2. Histórico..... | 6 |
| 3. Informações gerais | 7 |
| 4. Política de Qualidade..... | 9 |
| 5. Estrutura organizacional e funcional da instituição | 12 |
| 6. Missão e objetivos do SAD | 14 |
| 7. Processo de Candidatura | 16 |
| 8. Condições de Admissão | 17 |
| 9. Critérios de Admissão..... | 18 |
| 10. Admissão..... | 19 |
| 11. Contrato..... | 19 |
| 12. Regulamento Interno | 20 |
| 13. Acesso e guarda da chave do domicílio..... | 20 |
| 14. Direitos e deveres dos clientes/utentes..... | 20 |
| 15. Direitos e deveres da Instituição | 21 |
| 16. Horário de Funcionamento | 23 |



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

| | | |
|-----|--|----|
| 17. | Horário de refeição | 23 |
| 18. | Atividades Socioculturais | 23 |
| 19. | Livro de Reclamações | 24 |
| 20. | Disposições Complementares | 24 |
| 21. | Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os | 24 |



A Provedora

Em nome de toda a Equipa damos-lhe as boas vindas, desejamos que nesta sua nova casa se sinta feliz e que possamos oferecer tudo o que for necessário para que se sinta parte integrante desta família e que assim tenha melhor qualidade de vida. A pensar em si, elaborámos este manual com o intuito de disponibilizar todas as informações pertinentes e necessárias acerca da organização e funcionamento da nossa instituição. A Equipa Técnica e a Mesa Administrativa disponibilizam-se para esclarecer qualquer dúvida colocada após a leitura deste documento. Trabalhamos em equipa com o objetivo de corresponder às suas expectativas. Em nome dos Órgãos Sociais principalmente da Mesa Administrativa e de toda equipa que o vai servir, dou-lhe as boas vindas e que a nossa casa seja a sua casa.

A Provedora

Helena Luísa Candeias



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.



Equipa Técnica

Como novo integrante da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas damos-lhe as boas vindas e agradecemos por ter escolhido a nossa instituição.

Acolher um utente/cliente, juntamente com os seus familiares, é um processo muito importante ao qual damos a nossa máxima atenção e disponibilidade. É 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 propondo assim, uma vida com qualidade. Estamos disponíveis para qualquer informação e dúvida que tenha relativamente ao processo de acolhimento.

Desejamos-lhe as boas-vindas!



1. Nota prévia

Este manual constitui um instrumento facilitador no processo de acolhimento e integração dos idosos da Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas. O seu principal objetivo é fornecer um conjunto de informação sobre a estrutura, organização interna, normas, regras e procedimentos em vigor na Instituição.

2. Histórico

A Santa Casa da Misericórdia 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 nº.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, integração social e comunitária, 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).



3. Informações gerais

A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas é uma associação constituída na Ordem Jurídica Canónica, que tem como principal missão a promoção de Respostas Sociais qualificadas na área da Terceira Idade e Infância. A Misericórdia de Vendas Novas assegurou a sua personalidade jurídica, sendo reconhecida como IPSS.

No início dos anos 90, a Misericórdia agregou à sua obra mais duas Respostas Sociais de importância infinita à comunidade, o Centro de Dia, inaugurado a 23 de março de 1991, e o Serviço de Apoio Domiciliário a partir de 1 de outubro de 1997. Esta resposta teve como intuito prestar apoios diversos a pessoas idosas, incentivando assim, a permanência deste em sua residência com qualidade de vida.

A Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas tem como um dos seus objetivos contribuir para a estabilização, autonomia e estímulo do envelhecimento ativo e integração social, prestando serviços adequados à problemática da pessoa idosa, bem como um conjunto de serviços no domicílio do utente.

Respostas Sociais

- Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) – Apartamentos
- Serviço de Apoio Domiciliário
- Centro de Dia



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

Serviços Prestados

- ❖ Alimentação
- ❖ Higiene Pessoal
- ❖ Tratamento de Roupa
- ❖ Higiene Habitacional
- ❖ Serviço de Animação e Socialização
- ❖ Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- ❖ Administração de medicação, quando prescrita pelo médico;
- ❖ Cuidados de imagem.

Horários

Atendimento Técnico

De segunda-feira a sexta-feira

09:30h - 13:00h

14:30h - 17:30m

Secretaria

De segunda-feira a sexta-feira

09:00h - 12h30m

14:00h - 17h30m



4. Política de Qualidade

Do projeto inicial até aos dias de hoje mantém-se a vontade de ajudar quem mais necessita, com respeito a individualidade e a necessidade de cada um. A nossa maior missão tem como base os nossos valores em prestar serviços de qualidade aos nossos idosos e à Comunidade em geral, na área social, assegurando os direitos e o desenvolvimento profissional dos nossos colaboradores.

Missão

A Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas 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 de qualidade nas respostas sociais tendo como objetivo a satisfação das necessidades dos utentes e a promoção da qualidade de vida.

Princípio

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 os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

entreaajuda 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

Os valores que a norteiam: espírito de servir, respeito pelos valores humanos, respeito pelos direitos dos trabalhadores, solidariedade para com todos os que recorrem aos nossos serviços, respondendo às suas necessidades e especificidades, respeito pela condição e características de todos os que apoiamos e daqueles que connosco colaboram, confiança entre nós e os que nos apoiam, inspirando-nos na generosidade, partilha, respeito, solidariedade, ética, entreaajuda, cooperação e boa comunicação.

Objetivos

- a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou 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



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

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.

Localização

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

- Casa de Repouso D. Maria Soares de Brito Palhavã Cristóvão

Rua de Santo António s/n, 7080-030 Vendas Novas

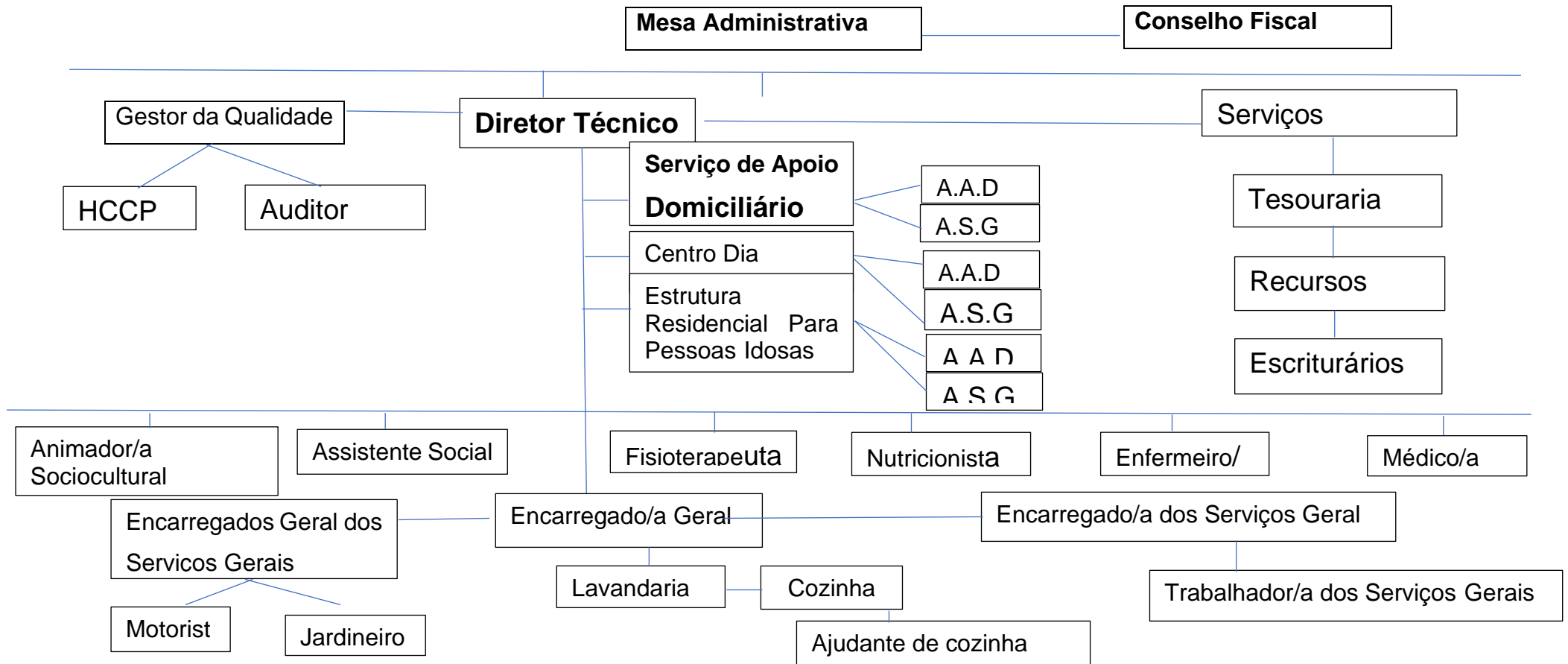
- Creche Lydia Maia Cabeça

Rua Dr. António José de Almeida nº 39 - Vendas Novas



5. Estrutura organizacional e funcional da instituição

Organograma



Legenda: A.A.D. – Ajudante de Ação Direta; A.S.G. – Auxiliar de Serviços Gerais



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

Assembleia Geral

Delibera sobre todas as matérias não compreendidas nas atribuições legais ou compromissórias dos outros Órgãos.

Mesa Administrativa

Representa legalmente a Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas, representando-o em juízo e fora dele, e promove os atos de gestão que se tornem necessários à prossecução dos seus objetivos.

Conselho Fiscal

Fiscaliza e verifica todos os atos administrativos da Direção e zela pelo exato cumprimento dos estatutos e regulamentos da Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas.

Equipa de profissionais

Na busca de dar uma resposta assertiva e atempada às necessidades biopsicossociais dos utentes da instituição, contamos com uma equipa dinâmica e determinada constituída por:

- Assistente Social
- Animador sociocultural
- Encarregados
- Ajudantes de ação direta



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

- Auxiliares de serviços gerais
- Cozinheira e ajudantes de cozinha
- Lavandeiro

6. Missão e objetivos do SAD

1. O SAD é uma resposta social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. 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 do SAD 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 conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.



O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
- b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
- c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
- d) Proporcionar apoio personalizado aos utentes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social.
- e) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Promover a autonomia dos utentes;
- h) Prestar apoio psicossocial aos utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida;
- i) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar.



7. 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 indivíduo/família deverá dirigir-se ao Diretor(a) Técnico(a) do SAD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
 - b) Cartão de Contribuinte;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão de Utente (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;
 - f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

- i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- k) 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.

4. 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. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

8. Condições de Admissão

1. A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:

- a) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

- b) Que a admissão seja da vontade do Utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
- c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- d) Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência);

9. Critérios de Admissão

1. A admissão de Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:

- a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
- b) Frequentar o Centro de Dia
- c) Pessoas socialmente carenciadas;
- d) Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
- e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
- f) Localização geográfica;
- g) Grau de dependência;
- h) Vontade inequívoca expressa pelo utente (sempre que possível).

2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e



economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade do SAD.

10. Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.

2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva participação mensal.

11. Contrato

No dia da admissão, o primeiro contacto do utente e do seu familiar será feito com o/a Diretor/a Técnico/a que o receberá e acompanhará, esclarecendo as suas dúvidas e facilitando a sua integração na nossa instituição.

No gabinete do/a Diretor/a Técnico/a será celebrado o contrato de prestação de serviços, e far-se-á um breve diagnóstico social e de saúde do utente, as expectativas e necessidades. Este diagnóstico



servirá para elaborar o Plano Individual de Cuidados, que guiará as ajudantes de ação direta na prestação dos cuidados necessários.

12. Regulamento Interno

Mediante a assinatura do contrato será entregue uma cópia do contrato e o Regulamento Interno da Resposta Social.

13. Acesso e guarda da chave do domicílio

Para efeitos de prestação dos serviços, o utente entregará uma cópia da chave do seu domicílio à Instituição. Assim, deverá assinar uma declaração de entrega, ficando a chave à guarda da Instituição, a qual se compromete a utilizá-la em exclusividade para efeito da prestação do serviço. No caso de cessação do serviço a Instituição obriga-se à restituição da referida chave.

14. Direitos e deveres dos clientes/utentes

São dados a conhecer os direitos e deveres do utente como também os direitos e obrigações da Instituição.



❖ **Direitos dos clientes/utentes**

Os utentes do SAD têm os seguintes direitos:

- a. À inviolabilidade da correspondência;
- b. À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- c. À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
- d. Às informações constantes no dossier do utente no domicílio;
- e. Ao Utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
- f. Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- g. Exigir qualidade nos serviços prestados.

Os utentes da SAD devem:

- a. Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- b. Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados.

15. Direitos e deveres da Instituição

São direitos da Instituição:

- a. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

- b. Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
- c. Rescindir de Contrato com o utente nos termos do Art.º 29º do Regulamento Interno.

Deveres da Misericórdia

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
 - a. Garantir o bom e seguro funcionamento do SAD, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
 - b. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
 - c. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
 - d. Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
 - e. Organizar um processo individual por Utente;
 - f. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
 - g. Afixar, em local visível, o nome do Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;



h. Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento do SAD.

16. Horário de Funcionamento

O SAD funciona 7 (sete) dias por semana, entre as 08H00 e as 19H00, podendo este período ser alargado tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes - elaborados em função dos serviços a prestar de acordo com a tabela de preços em vigor -, que constam da adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

17. Horário de refeição

O horário destinado à entrega das refeições dos utentes do SAD.

| Refeições | Horário |
|-----------|---------|
| Almoço | 12:00h |
| Jantar | 18:00h |

18. Atividades Socioculturais

Os Utentes beneficiarão de atividades ocupacionais, culturais, sociais, lúdico-recreativas, desportivas, religiosas, quotidianas e de desenvolvimento pessoal; A Animadora estrutura e planifica um conjunto de atividades para utentes de SAD, tendo em atenção as diferenças religiosas de cada Utente; a promoção da sua autonomia



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

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. O Plano de Atividades é elaborado anualmente, de acordo com os recursos da Instituição, e é afixado mensalmente, em locais visíveis para conhecimento dos Utentes.

19. Livro de Reclamações

A instituição possui livro de reclamações que poderá ser acedido no Gabinete Técnico.

20. Disposições Complementares

1- Sempre que se verifique a ocorrência de acidente, doença ou falecimento do utente na presença exclusiva de um funcionário do SAD, deve informar imediatamente o familiar responsável e na falta desse o seu superior que solicitará a presença dos Bombeiros.

2- Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido, por injúria ou calúnia, por parte do seu utente e/ou Representante Legal e/ou Familiares, procederá esta Instituição, através da Mesa Administrativa, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

21. Cessação da Prestação de Serviços

Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 60 dias de antecedência.