CENTRO SOCIAL
PARQUIAL DO ROMEU

Manual de Acolhimento do Cliente - ERPI

Índice

Manual de Acolhimento Cliente- ERPI.....**Erro! Marcador não definido.**

1. Objectivo do Manual de Acolhimento do Cliente 3
2. Centro Social Paroquial do Romeu 3
2.1 Os valores do CSP Romeu são: 3
2.2 Breve história da Instituição 4
2.3 Informações Gerais.....5
3. Objetivos da ERPI.....5
4. Atividades e Serviços 6
5. Acolhimento dos Novos Clientes 7
6. Direitos e Deveres dos Clientes e/ Significativo 8
6.1 São direitos dos Clientes:.....8
6.2 São deveres dos Clientes 9
6.3 Direitos do(s) Significativo(s): 9
6.4 São deveres do(s) Significativo(s): 10
7 Direitos e Deveres dos Colaboradores Direitos e Deveres do CSPR.....11
7.1 São direitos do CSPR:.....11
7.2 São deveres do CSPR: 11
7.3 São direitos dos colaboradores: 11
7.4 São deveres dos colaboradores:.....12

Caro(a) novo(a) Cliente

É com enorme prazer que lhe damos as boas vindas, como novo Residente da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do *Centro Social Paroquial do Romeu.*

Com o objectivo de facilitarmos a sua integração neste serviço, elaboramos este manual que contém informações que serão muito importantes tanto para si como para a sua família.

Este manual permite o conhecimento dos serviços prestados, do horário de funcionamento e de outros aspectos igualmente relevantes.

Procuramos oferecer um serviço de qualidade. Unimos esforços para fazer com que todos os nossos clientes usufruam da melhor forma possível desta etapa da sua vida.

Esperamos corresponder às suas expectativas.

Seja bem-vindo.

A Direcção

1. Objectivo do Manual de Acolhimento do Cliente

O presente Manual de Acolhimento constitui um instrumento facilitador no processo de acolhimento e integração dos Clientes que, pela primeira vez, entram em contacto com o Centro Social Paroquial do Romeu (CSP Romeu).

O principal objectivo deste Manual é fornecer ao Cliente as informações necessárias sobre a Resposta Social que vai integrar. Este documento permitir-lhe-á, igualmente, tomar conhecimento da estrutura organizacional e do funcionamento da Instituição aos mais variados níveis, devidamente enquadrados nos objectivos estratégicos de atuação. É importante referir que o Manual de Acolhimento dirige-se, não só, aos novos Clientes, mas também aos seus responsáveis legais e pessoas significativas.

2. Centro Social Paroquial do Romeu

O Centro Social Paroquial do Romeu é uma IPSS sem fins lucrativos e erecto canonicamente. Actua prioritariamente no concelho de Mirandela e presta serviços de apoio social e de saúde à comunidade com maior enfoque na população idosa e/ou dependente. Pretende responder às necessidades e expectativas dos clientes procurando assim aumentar a sua qualidade de vida.

2.1 Os valores do CSP Romeu são:

Caridade cristã

Humanidade

Solidariedade

Profissionalismo

Justiça Social

Proximidade

Dignidade

Esta instituição desenvolve a sua actividade tendo como visão o aumentar a qualidade dos serviços prestados de forma eficaz e eficiente. Proporcionar respostas sociais individualizadas e

próximas de forma a aumentar a felicidade da comunidade. Mais Proximidade, maior Felicidade!

2.2 Breve história da Instituição

Esta instituição foi alicerçada no antigo Centro de Assistência Social do Romeu já existente na década de 60, gerido na altura pela sociedade Clemente Menéres. Aquando da chegada do Senhor Cónego Valentim dos Santos Bom a esta Paróquia, foi então criado o Centro Social Paroquial do Romeu.

Começou a funcionar nas já existentes instalações cedidas pela Sociedade Clemente Menéres à paróquia com as respostas sociais de creche e ATL. Muito em breve, começou a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, impulsionada pela Dra Olga Xavier, técnica do Instituto de Segurança Social de Bragança.

A intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário, à data, prestava apoio às aldeias, continuando com as respostas sociais de creche e ATL.

Em 20 de Março de 1999 levou se a efeito a primeira fase de construção do actual edifício sede, cuja inauguração foi presida pelo secretário de estado da Segurança social e das relações laborais Dr. Fernando Lopes Ribeiro Mendes, já com estrutura para apoio domiciliário.

No ano de 2003, foi ampliado o edifício sede e criada a resposta social Estrutura residencial para idosos, com capacidade total de 20 utentes. Esta inauguração foi a 05 de janeiro de 2005, presidida pelo Dr. Marco António Costa, secretário de estado adjunto do ministro da segurança social da família e da criança e com bênção das instalações pelo então Bispo da Diocese D. António Montes Moreira. Foi nessa altura incluída na construção, a capela com o Santíssimo Sacramento.

Procurando responder às solicitações e à lista de espera da instituição, o Lar Betânia de Jerusalém, sofreu nova ampliação em 17 de Março de 2012, aumentando a sua capacidade para 60 utentes. Nesta inauguração esteve presente o Senhor Presidente da República, o Senhor Doutor Aníbal Cavaco Silva, e a bênção foi dada pelo actual bispo da diocese bragança – Miranda, D. José Manuel Garcia Cordeiro.

Com o surgimento de novos estabelecimentos de ensino, deixamos de prestar serviços à infância e juventude, cedendo apenas a título de empréstimo as instalações para o jardim-de-infância e

fornecendo as refeições com protocolo com a Câmara municipal de Mirandela ao Jardim-de-infância e ao 1º ciclo do ensino básico.

Em 2016, solicitamos à Segurança Social a criação de uma nova e inovadora resposta social, centro de noite. Depois de adaptadas as instalações para esta resposta verificamos que o lar de idosos ainda carecia de camas para acolher todos os pedidos. Assim, verificou-se necessidade de converter esta resposta no aumento da capacidade da ERPI, cujo parecer positivo da segurança social foi dado em 15 de Fevereiro de 2016, ficando assim a capacidade total do lar Betânia, em 72 idosos.

2.3 Informações Gerais

Horário de Funcionamento da ERPI

• Todos os dias 24horas/ dia.

Localização

Rua Conselheiro Trigo de Negreiros, n.º 102, 5370-620 Romeu / Mirandela

Contactos

Tel: 2789393017 (chamada para rede fixa nacional)

E-mail: mail@lardoromeu.pt

Site: lardoromeu.pt

3. Objetivos da ERPI

O Lar Betânia de Jerusalém, aqui também abreviadamente designado por ERPI, acolhe pessoas idosas de ambos os sexos, temporária ou permanentemente, com os seguintes objetivos:

a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;

b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;

c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;

d) Potenciar a inclusão social;

e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;

f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;

g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;

h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;

i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

4. Atividades e Serviços

1 - A estrutura residencial presta um conjunto de atividades e serviços, designadamente:

a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista;

b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;

c) Tratamento de roupa;

d) Higiene dos espaços;

e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;

f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;

g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;

h) Administração de fármacos, quando prescritos.

i) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expetativas dos residentes;

j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;

k) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

2 - As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o residente e constam de um plano de atividades.

3 - A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:

a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;
b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do residente;
c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes.
4 - A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de atividades e cuidados, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, psicologia, fisioterapia, hidroterapia, nutrição, transporte e outros, desde que adequados às necessidades e interesses dos residentes.
5 - A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal.

5. Acolhimento dos Novos Clientes

1. A Direção Técnica marca uma entrevista na sede da Instituição com o cliente e/ ou significativo, com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expectativas iniciais do cliente, de forma a identificar e organizar os serviços a prestar;

2. Nesse momento, são apresentados todos os serviços que prestamos, bem como a equipa destinada à execução dos mesmos;

3. Após a assinatura do contrato é elaborado o Processo Individual do Cliente que é constituído por um conjunto de documentos;

4. Durantes os primeiros trinta dias o cliente é acompanhado regularmente nas suas atividades rotineiras, bem como nas programadas a fim de avaliarmos o nível de integração e satisfação do idoso em relação aos serviços prestados pela ERPI, modificar e apontar melhorias para bem-estar do cliente;

5. No final da avaliação do programa de acolhimento, caso o cliente não se sinta integrado ou não adaptado poderá ocorrer a rescisão do contrato sem qualquer penalização;

6. O Processo Individual do Cliente á arquivado na Organização em local próprio, e de fácil acesso à Direção e Serviços Administrativos, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contido;

7. O cliente e/significativo tem conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que o necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas.

6. Direitos e Deveres dos Clientes e/ Significativo

6.1 São direitos dos Clientes:

Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;

Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;

Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;

Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;

Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;

Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;

Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;

Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;

À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;

Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

6.2 São deveres dos Clientes

Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;

Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;

Cumprir o Regulamento Interno;

Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;

Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;

Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;

Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feita fora da ERPI, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a Instituição e para terceiros;

Não exigir do pessoal afeto à resposta social a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;

Comunicar previamente à Diretora Técnica eventuais saídas da ERPI e dar conhecimento e dos acompanhantes;

Nos quartos não devem: fumar, ter alimentos, devido a cheiros e parasitas, não deixar as torneiras abertas, não lavar nem secar nenhuma peça de roupa, não deitar papeis para o chão, não colocar quadros ou outros objetos nas paredes, não fechar a porta com a chave, tocar à campainha, só quando se sentir mal, avisar a responsável de turno sempre que detetar qualquer avaria ou móvel deteriorado;

6.3 Direitos do (s) Significativo (s):

Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;

Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;

Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;

Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

Receber em sua casa o residente, sempre que este deseje sair da ERPI;

6.4 São deveres do (s) Significativo(s):

Cumprir o Regulamento Interno;
Colaborar com a equipa;
Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
Tratar de todos os assuntos e pagar as despesas, em caso de falecimento do residente, devendo os serviços funerários ser por eles escolhidos, salvo se delegarem na Direção da Instituição, que os mandará executar, sendo sempre da responsabilidade deles o pagamento das despesas daí resultantes;
As despesas não contempladas na mensalidade por não serem alvo de contratualização são as seguintes: medicação, consultas, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, descartáveis, ambulâncias e transporte de ambulatório, material utilizado na prestação dos cuidados de enfermagem, telefonemas, cabeleireiro, pedicure/manicure, produtos de beleza, bem como as demais relacionadas com atividades socio recreativas e outros não previstos;
Sempre que o residente tenha necessidade urgente de se deslocar ao Hospital, esta Instituição providenciará o seu transporte, fazendo-se acompanhar da respetiva colaboradora, e simultaneamente será comunicado a ocorrência ao significativo, a fim de este se deslocar o mais rapidamente possível ao Hospital/Centro de Saúde, passando a assumir os cuidados do Residente. O pagamento do referido transporte será da responsabilidade do residente e/ ou do significativo.
Fornecer vestuário e calçado adequado ao residente;

7 Direitos e Deveres dos Colaboradores Direitos e Deveres do CSPR

7.1 São direitos do CSPR:

1. Ser respeito pela obra que tem procurado construir ao longo de todos estes anos;

2. Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço, cumprimento do presente Regulamento Interno e respectivo Contrato de Prestação de Serviços;

3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;

4. Ver respeitado o património da Organização;

5. Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ significativo no ato da admissão.

7.2 São deveres do CSPR:

Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;

Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;

Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;

Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos clientes;

Manter os processos dos colaboradores e Clientes actualizados;

Garantir o sigilo e confidencialidade dos dados constantes

7.3 São direitos dos colaboradores:

1. Os colaboradores têm o direito de ser respeitados pelos clientes, seus significativos e, bem assim, pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional;

2. Todos os direitos dos colaboradores, designadamente vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela Instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

7.4 São deveres dos colaboradores:

1. Os colaboradores deverão respeitar os clientes, garantindo os seus direitos;

2. Os colaboradores da Instituição têm o dever de zelar pelos serviços dependentes da sua área profissional, de acordo com as normas exigidas, cumprindo as obrigações em relação ao normal funcionamento da Instituição;

3. Os colaboradores deverão desenvolver a sua actividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, sigilo e confidencialidade contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição;

4. O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao colaborador o direito de ser ouvido.

5. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.

6. Em nenhuma circunstância deve assumir o papel de representante da Instituição.

Romeu, 08 de Janeiro de 2025

O Presidente da Direção

(Cónego Valentim dos Santos Bom)

Todos os dias a promover a sua qualidade de vida!

Agradecemos a sua preferência.