

MANUAL DE ACOLHIMENTO DO UTENTE

Lista de Revisões			
Revisão N.º	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	22/2/2016

Índice

Título	Pág.
1 – Nota Prévia-----	3
2 – Informações gerais-----	3
3 – Estrutura organizacional e funcional da instituição-----	5
3.1 – Organigrama-----	5
3.2 – Direcção-----	6
3.3 – Conselho Fiscal-----	6
3.4 – Equipa de profissionais-----	6
4 – O dia da sua admissão-----	7
4.1 – Objectos de uso pessoal-----	7
4.2 – Integração-----	8
5 – Alimentação-----	8
6 – Serviços/actividades ao dispor-----	9
7 – As visitas-----	10
8 – As saídas-----	10
9 – O cuidador informal-----	11
10 – Pedido de informação e comunicação com o exterior-----	11

Elaborado Marisa Piroleira	Verificado Marco Paulo	Aprovado Pe. Nuno Sousa
--------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

1 – Nota Prévia

Este manual de acolhimento do utente tem como objectivo ajudá-lo a conhecer melhor a instituição onde vai permanecer e, nesse sentido, facilitar a sua integração nesta casa.

Qualquer esclarecimento que necessite, não hesite em solicitá-lo às colaboradoras do Centro Social e Paroquial de Brinches.

2 – Informações gerais

O Centro Social e Paroquial de Brinches foi fundado em 1981, estando desde a sua génese ligado à Igreja. Diagnosticada a necessidade de existir apoio à 3.^a idade, a Direcção decidiu, então, abrir um Centro de Dia em 1983. Com a crescente procura, foi decidido adaptar o edifício para que se pudessem socorrer os casos urgentes de forma a dar abrigo a pessoas deficientes e idosos sem família. Desta forma, em 1991 o Centro Social e Paroquial de Brinches começou a funcionar também com a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

Durante cerca de 10 anos o Centro Social e Paroquial de Brinches funcionou com as respostas sociais de Centro de Dia e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. Os utentes eram cada vez mais e as listas de espera foram aumentando. Decidiu-se, então, aumentar a oferta de serviços e a instituição passou a dispor, também, do Serviço de Apoio Domiciliário a partir de 2000.

O desejo de dar resposta às necessidades da população da freguesia e a ambição da Direcção, fizeram com que em 2000 se iniciasse a construção de um edifício que viria a aumentar a capacidade de resposta aos pedidos e trazer uma maior dignidade aos utentes das três respostas sociais da instituição. Em 2002 é inaugurado o novo edifício com capacidade para 41 utentes em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, 20 em Centro de Dia e 30 em Serviço de Apoio Domiciliário.

A população-alvo do Centro Social e Paroquial de Brinches são, primordialmente, os idosos. No entanto, presta apoio, também, a pessoas portadoras de deficiência física e mental, bem

Elaborado	Verificado	Aprovado
Marisa Piroleira	Marco Paulo	Pe. Nuno Sousa

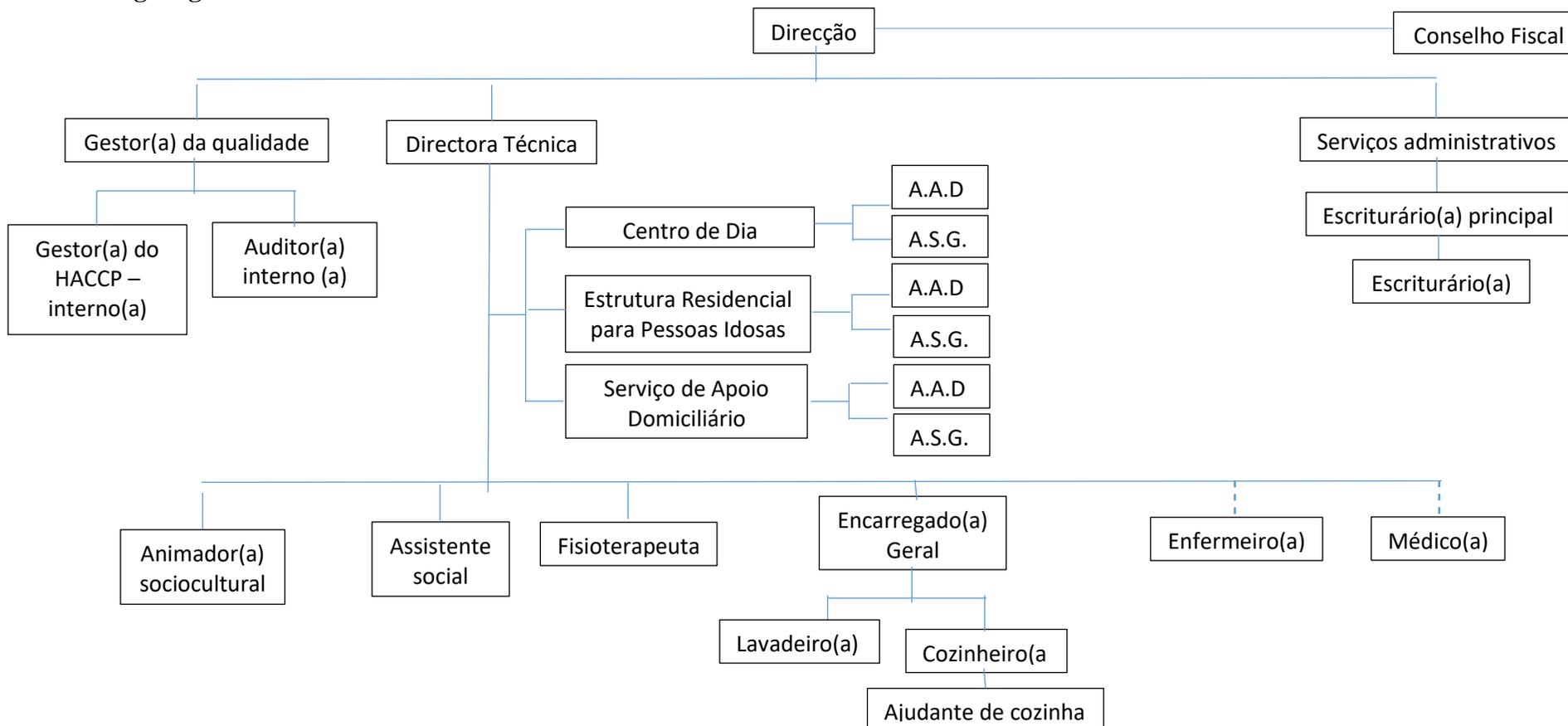
como à comunidade em geral. Este apoio prestado é similar para os utentes das três respostas sociais materializando-se na prestação de serviços em ERPI, Centro de Dia e SAD. Estas três respostas sociais proporcionam aos utentes os serviços de alimentação, tratamento de roupas, cuidados de higiene pessoas, cuidados médicos e de enfermagem, acompanhamento a consultas e exames médicos, cuidados de higiene habitacional, apoio a pequenas diligências ao exterior, promoção de actividades de animação e ocupação de tempos livres, pretendendo, assim, contribuir para a diminuição do isolamento social da pessoa idosa.

Todos os recursos de que a instituição dispõe têm sido postos ao dispor dos utentes e das suas famílias, pois considera-se fundamental o envolvimento desta na construção do dia-a-dia do idoso.

Elaborado	Verificado	Aprovado
Marisa Piroleira	Marco Paulo	Pe. Nuno Sousa

3 – Estrutura organizacional e funcional da instituição

3 – Organograma



Legenda: A.A.D. – Ajudante de Acção Directa; A.S.G. – Auxiliar de Serviços Gerais

Elaborado	Verificado	Aprovado
Marisa Piroleira	Marco Paulo	Pe. Nuno Sousa

 Centro Social e Paroquial Brinches	Manual de apoio	Código:MAU.PG01 Revisão:00 Data: 22/2/2016
Manual de Acolhimento do Utente		

3.2 – Direcção

Representa e obriga, para todos os efeitos legais, o Centro Social e Paroquial de Brinches, representando-o em juízo e fora dele, e promove os actos de gestão que se tornem necessários à prossecução dos seus objectivos.

3.3 – Conselho Fiscal

Fiscaliza e verifica todos os actos administrativos da Direcção e vela pelo exacto cumprimento dos estatutos e regulamentos do Centro Social e Paroquial de Brinches.

3.4 – Equipa de profissionais

No sentido de oferecer uma resposta assertiva e atempada às necessidades biopsicossociais dos utentes da instituição, conta com uma equipa constituída por:

- Assistente Social
- Enfermeira
- Médica
- Fisioterapeuta
- Animador sociocultural
- Responsável pela qualidade
- Ajudantes de ação direta
- Auxiliares de serviços gerais
- Cozinheira e ajudantes de cozinha

Elaborado	Verificado	Aprovado
Marisa Piroleira	Marco Paulo	Pe. Nuno Sousa

 <p>Centro Social e Paroquial Brinches</p>	<p>Manual de apoio</p>	<p>Código:MAU.PG01 Revisão:00 Data: 22/2/2016</p>
<p>Manual de Acolhimento do Utente</p>		

4 – O dia da sua admissão

No momento em que é formalizada a sua admissão, verifica-se se os seguintes documentos foram entregues:

- Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
- Cópia do número de contribuinte;
- Cópia do cartão de beneficiário (ADSE, Segurança Social, ou outro);
- Cartão de Utentes (SNS);
- Relatórios médicos e exames complementares de diagnóstico realizados anteriormente;
- Contacto dos familiares mais próximos;
- Declaração de rendimentos e/ou comprovativo do montante da pensão.

4.1 – Objetos de uso pessoal

- Roupa e calçado confortável para o dia-a-dia, roupa interior, pijamas ou camisas de dormir e roupão. Todas as peças devem estar devidamente identificadas com a marca atribuída pelo sector da lavandaria;
- Artigos de higiene pessoal – pente, escova de cabelo, copo e escova de dentes, pasta dentífrica, entre outros artigos para a sua higiene. A instituição fornece gel de banho e creme hidratante para a higiene diária;
- Outros: cadeira de rodas/andarilho/canadianas se necessárias, óculos, próteses dentárias, auditivas e outras.

Não podem trazer bebidas alcoólicas. Também não aconselhável que traga objetos de valor ou elevadas quantias em dinheiro, pois, no caso do seu desaparecimento, a instituição não se responsabilizará.

Elaborado	Verificado	Aprovado
Marisa Piroleira	Marco Paulo	Pe. Nuno Sousa

Na receção da instituição existe um telefone que pode ser utilizado, mediante autorização das pessoas responsáveis. Se preferir usar o seu telemóvel, pede-se que reduza o som do aparelho para não incomodar os outros utentes.

4.2- A integração

- No dia da admissão, o primeiro contato do utente e do seu familiar será feito com a diretora técnica que o receberá e acompanhará, esclarecendo as suas dúvidas e facilitando a sua integração na nossa instituição.

- Cabe também à diretora técnica, apresentar a instituição e modo de funcionamento, para tal farão uma visita pelas instalações para conhecer os espaços comuns, os serviços existentes bem como apresentar os colaboradores responsáveis por cada um dos serviços.

- Já no gabinete da diretora técnica, 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 de base para o planeamento das primeiras quatro semanas de acolhimento. E servirá também para elaborar o Plano Individual de Cuidados, que guiará as ajudantes de ação direta na prestação dos cuidados necessários.

- Durante estas quatro semanas, todos os técnicos da instituição farão o seu diagnóstico sobre o utente e tendo por base as necessidades, expectativas e potencialidades do utente, a equipa multidisciplinar traçará o Plano Individual.

É dada a possibilidade ao utente e ao seu familiar, juntamente com a responsável pela lavandaria, de arrumar a roupa e objetos pessoais no quarto, de forma a facilitar a integração do utente na instituição.

5 – A alimentação

A alimentação é uma necessidade humana básica, essencial ao seu bem-estar, pelo que, devem ser respeitadas as orientações dadas pela equipa técnica. A dieta alimentar oferecida na instituição procura ser completa e equilibrada, pois é estabelecida de acordo com as necessidades e expectativas dos utentes. Por este motivo, não se aconselha o consumo de alimentos vindos do exterior sem autorização dos técnicos responsáveis.

Elaborado Marisa Piroleira	Verificado Marco Paulo	Aprovado Pe. Nuno Sousa
--------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

 Centro Social e Paroquial Brinches	Manual de apoio	Código:MAU.PG01 Revisão:00 Data: 22/2/2016
Manual de Acolhimento do Utente		

As refeições são servidas no seguinte horário:

- Reforço diabéticos 06.00 horas
- Pequeno almoço: 09.00 horas
- Almoço: 12.30 horas
- Lanche: 15.30 horas (Inverno) e 16.00 horas (Verão)
- Jantar: 18.00 horas (Inverno) e 18.30 horas (Verão)
- Ceia: 20.30 horas

6- Serviços/atividades ao dispor

No Centro Social e Paroquial de Brinches, os serviços que asseguram e garantem a satisfação das necessidades de vida diária do utente, tais como a alimentação, cuidados de higiene e conforto, tratamento de roupas, são planeados de acordo com as necessidades dos utentes e com base numa avaliação da equipa multidisciplinar e registadas no PIC (Plano Individual de Cuidados), documento que pode e deve ser alvo de alteração sempre que se justifique. O PIC, serve para que os colaboradores, saibam em tempo útil os cuidados que o utente necessita bem como adequar os mesmos às alterações dos utentes.

Existem outros serviços e atividades que o utente pode beneficiar e/ou participar.

6.1- Atividades de animação que se realizam duas vezes por dia, sendo o período da manhã dedicado a atividades de estimulação motora e o período da tarde é reservado a atividades de estimulação cognitiva e sensorial. Estas atividades são da responsabilidade do animador que elabora mensalmente um plano das atividades e que diariamente afixa as atividades programada para esse dia.

6.2- Atividades de fisioterapia e reabilitação realizam-se diariamente aos utentes que necessitem deste apoio. O utente depois de sinalizado pela equipa de enfermagem/médica é avaliado pelo técnico, que traça um plano de cuidados individualizado e adequado às necessidades do utente.

6.3- Os serviços de enfermagem e medicina são assegurados a todos os utentes de ERPI, através de uma médica que se desloca à instituição uma vez por semana e pelos serviços de

Elaborado	Verificado	Aprovado
Marisa Piroleira	Marco Paulo	Pe. Nuno Sousa

 <p>Centro Social e Paroquial Brinches</p>	<p>Manual de apoio</p>	<p>Código:MAU.PG01 Revisão:00 Data: 22/2/2016</p>
<p>Manual de Acolhimento do Utente</p>		

uma enfermeira a tempo parcial. Também esta equipa faz uma avaliação do utente e da sua terapêutica, fazendo um constante acompanhamento ao utente.

7– As Visitas

As visitas são essenciais para o bem-estar dos utentes. Assim:

- O horário de visita é das 14h-17h. Lembramos a importância das visitas do utente na sua casa, na companhia dos seus familiares;
- As visitas devem informar a sua presença na instituição, aquando da sua chegada, na recepção. Se o utente a visitar for, no momento, alvo de cuidados de saúde e higiene, as visitas devem aguardar a sua finalização, no local que lhes for indicado pelos profissionais da instituição;
- Cada utente decide quais as visitas que pretende receber, excepto quando a sua condição de saúde (física ou psíquica) não lhe permitir;
- As visitas devem respeitar a privacidade dos outros utentes e seus respectivos acompanhantes, as regras de organização da instituição e as orientações da equipa de profissionais.

8- As Saídas

O CSPBrinches está edificado no centro da freguesia o que possibilita o fácil acesso dos nossos utentes a qualquer serviço público, lojas ou contactos com vizinhos e/ou familiares. Existe uma política de “ portas abertas”, que permite que os nossos utentes com autonomia possam entrar e sair livremente durante o dia.

Quando os utentes de ERPI, saem da instituição com os familiares, deverão solicitar aos colaboradores de serviço, impresso próprio para que aí, fique registado, quem se responsabiliza pelo utente, e demais informações necessárias.

Quando estas saídas implicam uma ausência superior a 48horas, os familiares devem avisar a diretora técnica na véspera da saída, para que se possa providenciar tudo o que é necessário para o período de ausência.

Elaborado	Verificado	Aprovado
Marisa Piroleira	Marco Paulo	Pe. Nuno Sousa

Durante os períodos da Festa da freguesia os utentes podem usufruir de todas as actividades realizadas no exterior bem como conviver com familiares e amigos até às 23h, hora em se dá a passagem de turno e o conseqüente encerramento das nossas portas.

9 – O cuidador informal

O cuidador informal é a pessoa, familiar ou não do utente, que se prontifica a colaborar com a equipa técnica e ajudantes de ação direta na prestação de cuidados ao utente inserido em qualquer uma das respostas sociais. Deste modo, o cuidador informal:

- É aconselhado a acompanhar o seu utente a consultas;
- É estipulado a colaborar na prestação de cuidados ao utente, sempre com a orientação da equipa de saúde;
- O horário da visita do cuidador informal do utente pode ser ajustado, caso a caso, pelo profissional responsável, de forma a permitir a sua colaboração na prestação de cuidados;
- O cuidador informal deve respeitar as orientações da equipa técnica e as regras de organização da instituição.

10 – Pedido de informação e comunicação com o exterior

As informações relacionadas com a saúde do doente são dadas apenas aos familiares mais próximos pelo Médico ou Enfermeiro.

Os familiares que desejarem contactar, via telefone, com os utentes institucionalizados, podem fazê-lo ligando para o número geral da instituição: 284805300. Pode, ainda, solicitar que a sua correspondência lhe seja enviada.

**SEJA BEM-VINDO AO CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE BRINCHES QUE
AGORA É A SUA CASA.**

Aprovado em 22 de Fevereiro de 2016

Elaborado Marisa Piroleira	Verificado Marco Paulo	Aprovado Pe. Nuno Sousa
--------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------