



Índice

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



Caro(a) novo(a) Cliente

É com enorme prazer que lhe damos as boas vindas, como novo membro do Serviço de Apoio Domiciliário 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 presidida 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 Resposta Social SAD

- Todos os dias das 08:00H às 18:00H.

A quem contratualizar o serviço de Teleassistência, o apoio será 24h/ durante o todo ano.

Localização

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

Contactos

Tel: 2789393017 (chamada para rede fixa nacional)

Fax: 2789393018(chamada para rede fixa nacional)

E-mail: centrosocialparoquialdoromeu@hotmail.com/ mail@lardoromeu.org

3. Objectivos do SAD

Constituem objectivos do SAD:

Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;

Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias, contribuindo para o seu equilíbrio e bem-estar;

Apoio os indivíduos e famílias das necessidades básicas e actividades da vida diária;

Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações inter-familiares;

Colaborar e /ou assegurar o acesso á prestação de cuidados de saúde;

Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;

Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia.

4. Actividades e Serviços

Para prossecução dos seus objectivos, o SAD do Centro Social Paroquial do Romeu proporcionará um conjunto diversificado de serviços, diários, em função das necessidades dos utentes, devendo o utente contratualizar, no mínimo, dois dos seguintes serviços:

Cuidados de higiene e conforto pessoal (*inclui banho total e cuidados de higiene íntima, barba e/ou buço, corte de unhas pés e mãos*) - podendo ser realizado ao máximo de 3 vezes por semana em dias úteis;

Higiene habitacional – dias úteis (este serviço é realizado 1 vez por semana, devidamente acordado, especificamente aos cómodos usados diariamente pelo utente (quarto, WC, cozinha e sala de estar e/ou jantar)

c) **Fornecimento e apoio nas refeições – todos os dias.** Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas;

Tratamento da roupa do uso pessoal do utente – dias úteis - A roupa é recolhida e entrega no domicílio do cliente, podendo ser efetuado o serviço;

e) **Actividades de animação e socialização**, dias úteis, 4 vezes por semana, podendo ser: animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, a ser realizado no domicílio ou no Lar (o transporte é garantido).

f) **Serviço de teleassistência** - diariamente.

2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, de acordo com preçário em vigor, de acordo com a disponibilidade, designadamente:

a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;

b) Apoio psicossocial;

c) Cuidados de imagem (pedicure, manicure, tratamento de cabelos, etc.)

3. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b) e c) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos clientes.

4. A Instituição prestará o Apoio Domiciliário, através de colaboradores do seu Quadro. Só em casos excepcionais, bem como no período de férias do seu pessoal, poderá correr, temporariamente, a pessoas estranhas ao seu Quadro.

A participação mínima deverá ser 25% e a máxima de 75% , mediante o contratualizado pelo cliente e a tabela discriminada fixada na instituição com a percentagem de cada serviço VS periodicidade.

5. Acolhimento dos Novos Clientes

1. A Direção Técnica marca uma entrevista no domicílio do cliente e/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. Mensalmente, sempre que possível, o cliente receberá a visita de um técnico para auscultar a satisfação do idoso em relação aos serviços prestados, e apontar melhorias;
3. Após a decisão por parte do cliente e/significativo de integrar a Resposta Social, é estabelecido um contrato escrito entre a organização e o cliente e/significativo;
4. Após a assinatura do contrato é elaborado o Processo Individual do Cliente que é constituído por um conjunto de documentos;
5. O Processo Individual do Cliente é 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;
6. 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:

O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e ou da respectiva família;

Qualquer serviço a ser realizado no domicílio do cliente só será executado na sua presença, caso não seja possível, o mesmo poderá ser agendado para outro dia. No caso da entrega da refeição, se o cliente não se encontrar na residência será, previamente indicado, pelo cliente, o local seguro a deixar a alimentação;

A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;

Ter informação da ementa semanal sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

6.2 São deveres dos Clientes e Significativo(s):

Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

Colaborar com a equipe do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;

Comparticipar mensalmente nos custos da sua manutenção, de acordo com as tabelas de participação em vigor e contrato de prestação de serviços/adendas;

6.3 Direitos do(s) Significativo(s):

A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;

A ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado;

A efectuar reclamações, elogios e sugestões;

Todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.

7 Direitos e Deveres dos Colaboradores Direitos e Deveres do CSPR

7.1 São direitos do CSPR:

1. Ser tratada com respeito;
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 Organização, 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 Organização 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 Organização;
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 Organização;
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 Organização.

Todos os dias a promover a sua qualidade de vida! Agradecemos a sua preferência.