

manual de processos-chave estrutura residencial para idosos



- Processo **01** Candidatura
- Processo **02** Admissão e Acolhimento
- Processo **03** Plano Individual
- Processo **04** Cuidados Pessoais e de Saúde
- Processo **05** Nutrição e Alimentação
- Processo **06** Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana
- Processo **07** Planeamento e Acompanhamento das Actividades de Desenvolvimento Pessoal
- Anexos

1. ENQUADRAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

O progressivo envelhecimento demográfico, decorrente do desenvolvimento socioeconómico, da ciência e da tecnologia, é um fenómeno marcante da sociedade moderna. Sendo um fenómeno biológico, psicológico e social, o aumento da longevidade, nem sempre corresponde a um nível de bem-estar ou a um grau de autonomia que possibilite aos mais velhos uma vida de acordo com as suas necessidades e expectativas.

A Organização Mundial de Saúde lançou a proposta do envelhecimento activo, entendido como um processo que se inicia cedo e acompanha as pessoas ao longo da vida, compreendendo essencialmente a optimização das condições de saúde, participação e segurança.

O conceito de envelhecimento activo e saudável, traduz a possibilidade da pessoa idosa permanecer autónoma e capaz de cuidar de si própria, no seu meio natural de vida, ainda que com recurso a apoios, tanto quanto possível.

A realidade mostra porém, que há um número considerável de pessoas idosas que não encontram uma resposta adequada nesse meio. Na ausência de resposta no seu meio natural de vida – o familiar – a pessoa idosa necessita de especiais empenho e competência das respostas sociais para que as dimensões física, psíquica, intelectual, espiritual, emocional, cultural e social da vida de cada indivíduo possam por ele ser desenvolvidas sem limitações dos seus direitos fundamentais à identidade e à autonomia.

Torna-se, por isso, frequente a necessidade do recurso a essas respostas sociais, em que se inclui o alojamento em Estrutura Residencial, a título temporário ou permanente.

É fundamental que a estrutura residencial se constitua como um contexto humanizado, personalizado e que tenha em conta as efectivas necessidades específicas de cada situação, tendo sempre como horizonte que os clientes são o centro de toda a actuação e que o meio familiar e social de um indivíduo é parte integrante das suas vivências, devendo continuar a ser particularmente considerado no apoio às pessoas com mais idade, de acordo com os seus desejos e interesses. Assim o exige a perspectiva do respeito e promoção dos seus direitos humanos.

A partir dos determinantes do envelhecimento activo identificados na II Assembleia Mundial das Nações Unidas (Madrid, 2002) – factores sociais, factores pessoais, saúde e serviços sociais, factores do meio físico, factores económicos e factores comportamentais – é requerida para as estruturas residenciais uma abordagem holística e integrada na sua concepção, na organização e prestação dos seus serviços.

Segundo a Teoria da Actividade (Havighurst), a actividade é o elemento fundamental de um envelhecimento saudável, implicando uma vida mais duradoira e com mais qualidade, pelo que a activação e a estimulação dos indivíduos que potenciem a dimensão biológica, intelectual e emocional, assumem papel de destaque na estratégia de intervenção das estruturas residenciais, constituindo-se como princípios orientadores fundamentais nesse domínio:

- a promoção da saúde e prevenção das incapacidades;
- a optimização e compensação das funções cognitivas;
- a promoção do desenvolvimento afectivo;
- o fomento do envolvimento e participação social.

A Estrutura Residencial constitui-se como uma Resposta Social, desenvolvida em equipamento, destinada a alojamento colectivo, num contexto de “residência assistida”, para pessoas com idade correspondente à idade estabelecida para a reforma, ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia que, por opção própria, ou por inexistência de retaguarda social, sem dependências causadas por estado agravado de saúde do qual decorra a necessidade de cuidados médicos e paramédicos continuados ou intensivos, pretendem integração em estrutura residencial, podendo aceder a serviços de apoio biopsicossocial, orientados para a promoção da qualidade de vida e para a condução de um envelhecimento sadio, autónomo, activo e plenamente integrado.

Constituem-se como objectivos principais desta resposta:

- promover qualidade de vida;
- proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;

- contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento; privilegiar a interacção com a família e/ou significativos e com a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de actividade e de participação social;
- promover estratégias de reforço da auto-estima, de valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade autónoma para a organização das actividades da vida diária.

Para que haja um aproveitamento das sinergias que se desenvolvem no contexto da Estrutura Residencial para Idosos, tendo em consideração os clientes, os colaboradores, a estrutura e o funcionamento, torna-se necessário que resulte deste conjunto uma intervenção pautada por critérios de qualidade, de que se destacam os seguintes:

- garantir o exercício da cidadania e o acesso aos direitos humanos dos clientes, p.e. autonomia, privacidade, participação, confidencialidade, individualidade, dignidade, oportunidades de igualdade e não discriminação;
- respeitar as diferenças de género, socio-económicas, religiosas, culturais, sexuais dos clientes e/ou pessoas próximas;
- respeitar o projecto de vida definido por cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;
- transmitir e garantir aos clientes um clima de segurança afectiva, física e psíquica durante a sua permanência na Estrutura Residencial;
- promover o envolvimento e o estabelecimento de uma parceria e articulação estreita com o cliente e/ou significativos, a fim de recolher a informação necessária sobre as necessidades, expectativas, capacidades e competências, co-responsabilizando-os no desenvolvimento de actividades/acções no âmbito dos serviços prestados;
- mobilizar a participação dos clientes na gestão da estrutura residencial, envolvendo-os no planeamento, monitorização e avaliação das respectivas actividades;
- desenvolver todas as relações entre o cliente e os restantes intervenientes (colaboradores internos e externos, voluntários, entre outros) com ética, respeito pelos direitos e deveres, profissionalismo, rigor e qualidade;
- compreender a individualidade e personalidade de cada cliente, para criar um ambiente que facilite a interacção, a criatividade e a resolução de problemas por parte destes.

Só desta forma o cliente se pode sentir bem no âmbito dos serviços prestados pela Estrutura Residencial, isto é, se forem tidos em conta a sua maneira de ser e estar, a identidade, os hábitos de vida, as crenças religiosas, a cultura, as condições de vida, entre outros aspectos. Isto implica:

- pensar o cliente como um ser afectivo e activo, que, independentemente da sua situação, possui um projecto de vida e tem o direito de ser respeitado na sua identidade e individualidade. Personalizar os serviços, gerindo de forma flexível e individualizada cada projecto de intervenção, constituiu-se como um imperativo;
- organizar dinâmicas de trabalho que proporcionem oportunidades para que o cliente possa comunicar os seus sentimentos e formular posicionamentos pessoais, sobre o que o envolve;
- criar um ambiente calmo, flexível e responsável, adaptado aos interesses e necessidades de cada cliente, permitindo-lhe continuar o seu desenvolvimento individual;
- orientar a prestação de serviços continuamente para o cliente, diagnosticando as suas necessidades e expectativas, os seus potenciais de desenvolvimento e criando oportunidades para a sua optimização.

2. ENQUADRAMENTO DO MANUAL DE PROCESSOS

A gestão da qualidade é entendida cada vez mais como o maior e fundamental desafio da gestão, agregando e integrando todas as suas dimensões (residindo mesmo nessa integração o valor e o mérito da gestão da qualidade).

No essencial, é hoje comumente aceite que qualquer empresa ou organização existe para satisfazer necessidades e expectativas dos seus clientes e/ou significativos, bem como das outras partes interessadas, através de processos de trabalho que começam por identificar clara e pormenorizadamente essas necessidades e expectativas e que asseguram a sua satisfação, de forma eficaz e eficiente.

A definição dessas necessidades e expectativas, a avaliação dos resultados alcançados, a determinação do grau de satisfação gerado por esses resultados, configuram-se como direitos e oportunidades fundamentais dos clientes e/ou significativos, garantindo o seu envolvimento e participação.

A qualidade da gestão constitui-se assim como condição fundamental para a criação de valor social, como factor de desenvolvimento económico e social, fim último do sistema e das organizações que promovem a qualidade de vida das pessoas idosas.

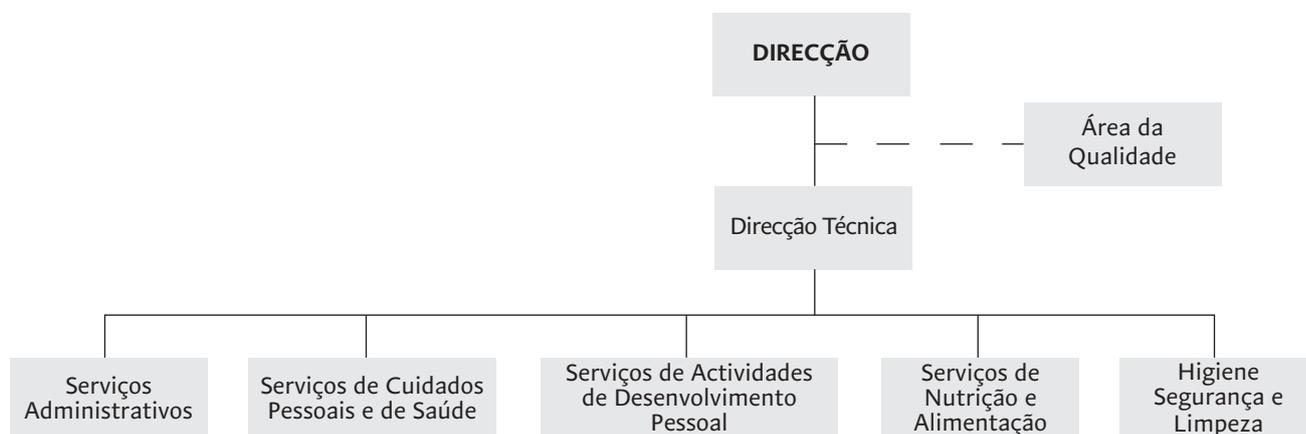
Num cenário de crescente exigência e de desafios, de rápida e permanente inovação, da alteração de processos e constantes mudanças nos panoramas económico e social, as organizações tendem actualmente a procurar a implementação de sistemas de gestão da qualidade, tendo como objectivo principal a melhoria permanente da qualidade do serviço prestado, da satisfação dos seus clientes, financiadores e outras partes interessadas e consequentemente a sustentabilidade da própria organização.

Constituem aspectos essenciais de um Sistema de Gestão da Qualidade:

- focalização nas pessoas, com o objectivo de satisfazer as suas necessidades e conseguir a máxima satisfação dos clientes;
- abordagem global do sistema de gestão, assumindo-se como parte integrante da estratégia da organização;
- visão horizontal de funções e departamentos, que envolve todos os colaboradores, do topo à base, estendendo-se a montante e a jusante da prestação de serviços, incluindo clientes, significativos e restantes partes interessadas;
- aprendizagem permanente e adaptação à mudança contínua como chaves para o sucesso organizacional.

Tendo por base as diferentes tipologias das organizações que prestam o serviço de Estrutura Residencial, independentemente do número de clientes e da sua natureza, consideram-se como essenciais os seguintes Serviços ao nível da estruturação do modelo organizacional:

- Administrativos;
- Cuidados Pessoais e de Saúde;
- Actividades de Desenvolvimento Pessoal;
- Nutrição e Alimentação;
- Higiene, Segurança e Limpeza.



O quadro de pessoal deve integrar colaboradores que possuam as competências requeridas para a realização ajustada das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, enquanto condição fundamental para assegurar a qualidade dos mesmos.

O número de colaboradores a integrar a equipa de trabalho depende do número e características dos clientes, dos serviços a prestar, no quadro dos requisitos normativos e específicos inerentes às tipologias de Estrutura Residencial que integram esta Resposta Social.

Para que uma organização funcione de forma eficaz e eficiente, necessita de identificar, organizar e gerir todas as actividades que promove, de forma sequencial, integrada e interligada.

Neste contexto, sendo o âmbito de intervenção a prestação de serviços sociais para pessoas idosas e em concreto a resposta Estrutura Residencial, o presente Manual pretende apresentar alguns elementos para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o estabelecido no Modelo de Avaliação da Qualidade aplicável, no seu Critério 4 – Processos.

Para o desenvolvimento deste Modelo na resposta social Estrutura Residencial, foram identificados 7 processos-chave para a prestação de serviços, independentemente da sua natureza e dimensão:

1. Candidatura
2. Admissão e Acolhimento
3. Plano Individual
4. Cuidados Pessoais e de Saúde
5. Nutrição e Alimentação
6. Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana
7. Planeamento e Acompanhamento das Actividades de Desenvolvimento Pessoal

Para cada um destes processos chave foram definidos:

- objectivo, campo de aplicação, indicadores, modo operativo e caracterização do processo;
- **instruções de trabalho** que descrevem as actividades associadas a cada processo, baseadas num conjunto de boas práticas que se pretendem facilitadoras para a implementação dos respectivos processos;
- **impressos** que são instrumentos de suporte ao registo, monitorização e avaliação das actividades realizadas.
- Identificação de todos os intervenientes em cada actividade (modo operativo), conforme quadro seguinte.

LEGENDA DO PONTO 4 — MODO OPERATÓRIO

R – Responsável pela execução da actividade

P – Participante na actividade

I – Destinatário do output

Cliente (utilizador final, que usufrui dos serviços prestados pela Entidade promotora da Resposta Social)	C
Significativos (familiares, responsáveis pelo cliente, entre outros)	S
Organização (Entidade promotora da Resposta Social, onde o cliente está integrado)	O
Direcção da Organização (Responsáveis pela Entidade promotora da Resposta Social)	DO
Director técnico (técnico com formação superior ou equivalente e competências pessoais e técnicas adequadas ao exercício da função, de preferência no domínio das ciências sociais e humanas)	DT
Psicólogo (técnico com formação superior ou equivalente na área da psicologia)	PL
Enfermeiro (técnico com formação superior na área de enfermagem)	E
Animador cultural (técnico com formação na área de animação sócio – cultural)	AC
Ajudante de acção directa (colaboradores que prestam serviços de apoio directamente ao Cliente)	AAD
Outros colaboradores (colaboradores que prestam serviços de apoio gerais relacionados com o Cliente e a Organização; ex: Cozinheiro, Ajudante de cozinha, Motorista, Administrativos e outros considerados necessários)	OC
Parceiros (outras organizações públicas ou privadas, organismos públicos, voluntariado, ou outras entidades colectivas ou individuais, que estabeleçam parcerias com a Resposta Social)	P

Cliente	C
Significativos	S
Organização	O
Direcção da Organização	DO
Director técnico	DT
Psicólogo	PL
Enfermeiro	E
Animador cultural	AC
Ajudante de acção directa	AAD
Outros colaboradores	OC
Parceiros	P

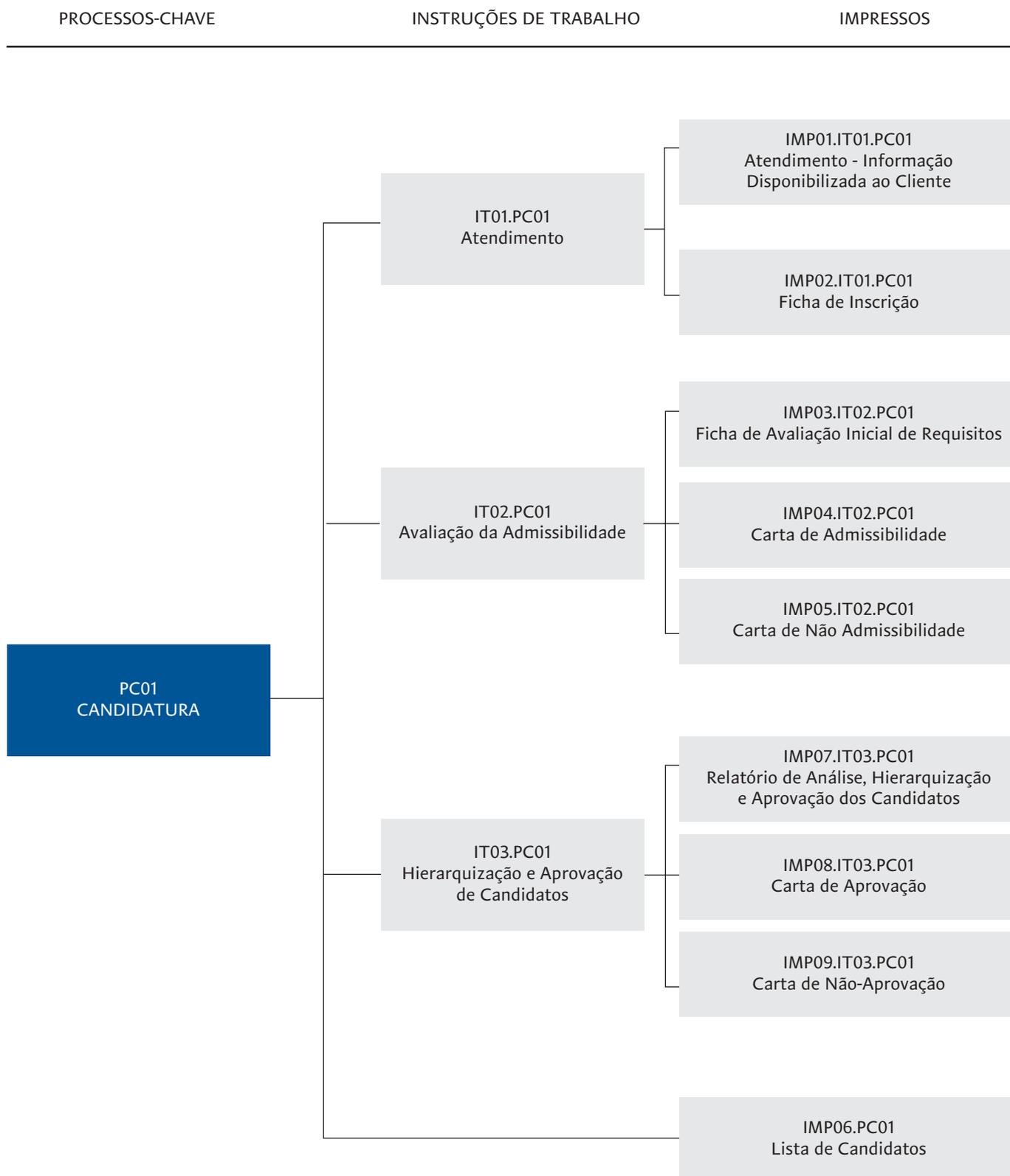
Cada organização, deverá definir o responsável por cada actividade do processo, devendo constar esta identificação nos regulamentos da Organização.

Para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, compete à entidade prestadora do serviço adoptar/adequar o conjunto de sugestões aqui apresentadas à missão e objectivos da respectiva organização que gere, nomeadamente através:

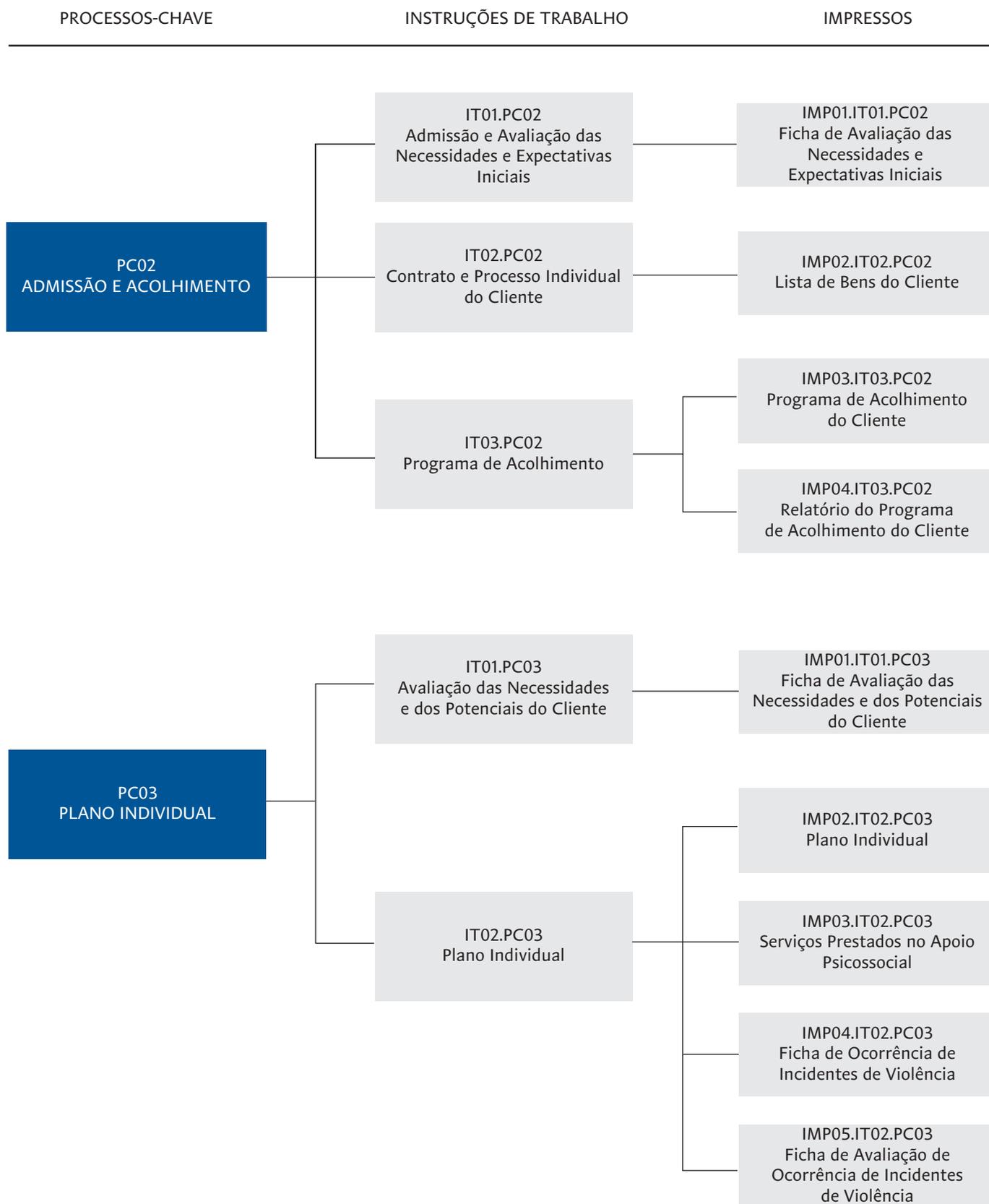
- da identificação de outros processos-chave que considere necessários ao seu funcionamento, para além dos definidos no Modelo de Avaliação da Qualidade;
- de outras instruções de trabalho para melhor operacionalizar os seus processos;
- de outros impressos mais adequados aos seus processos de trabalho e de gestão.

Independentemente das soluções adoptadas, a definição do Sistema de Gestão da Qualidade a implementar deve ter sempre presente o objectivo fundamental do Sistema, o de melhorar a qualidade dos serviços prestados.

APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO



APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

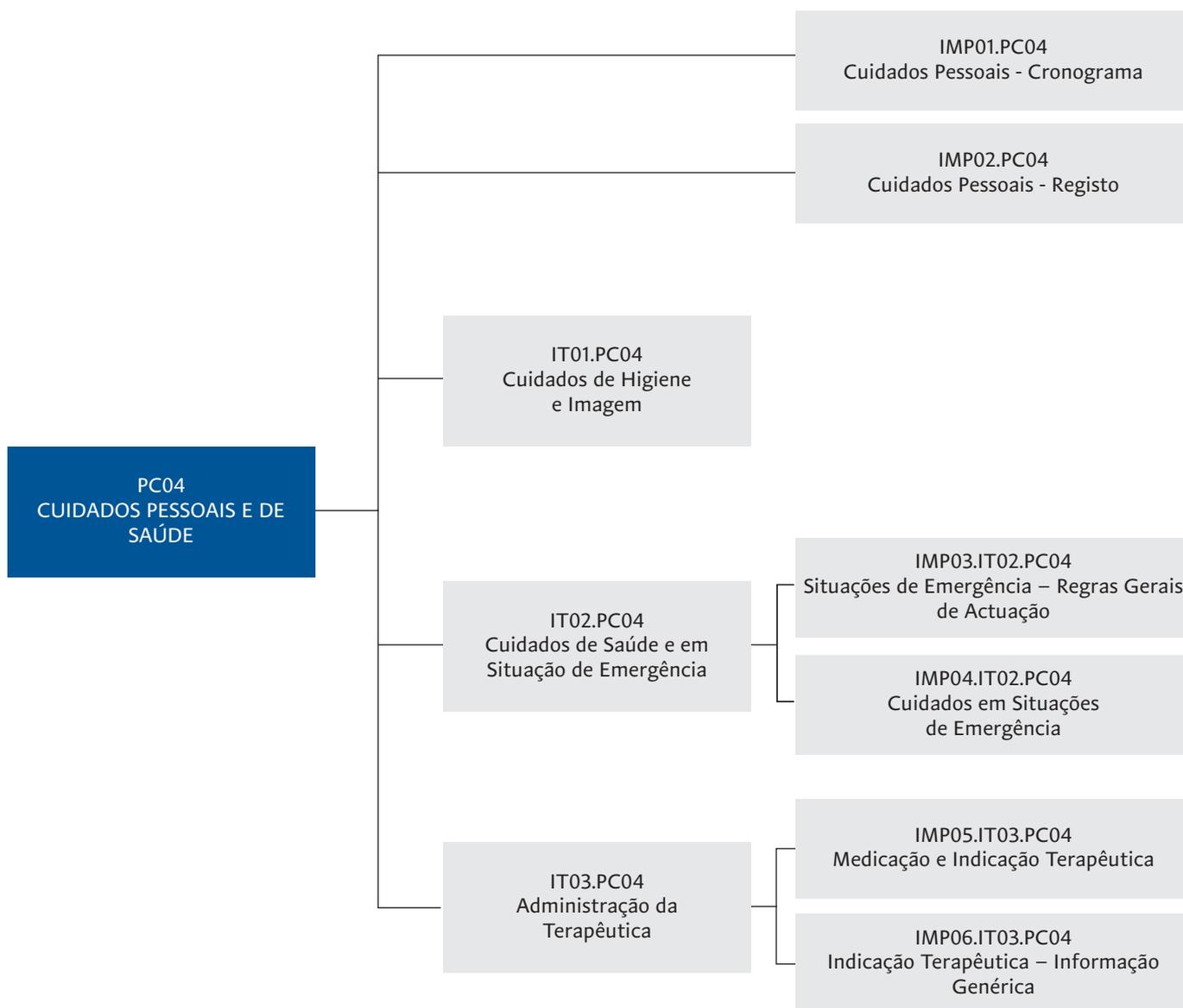


APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

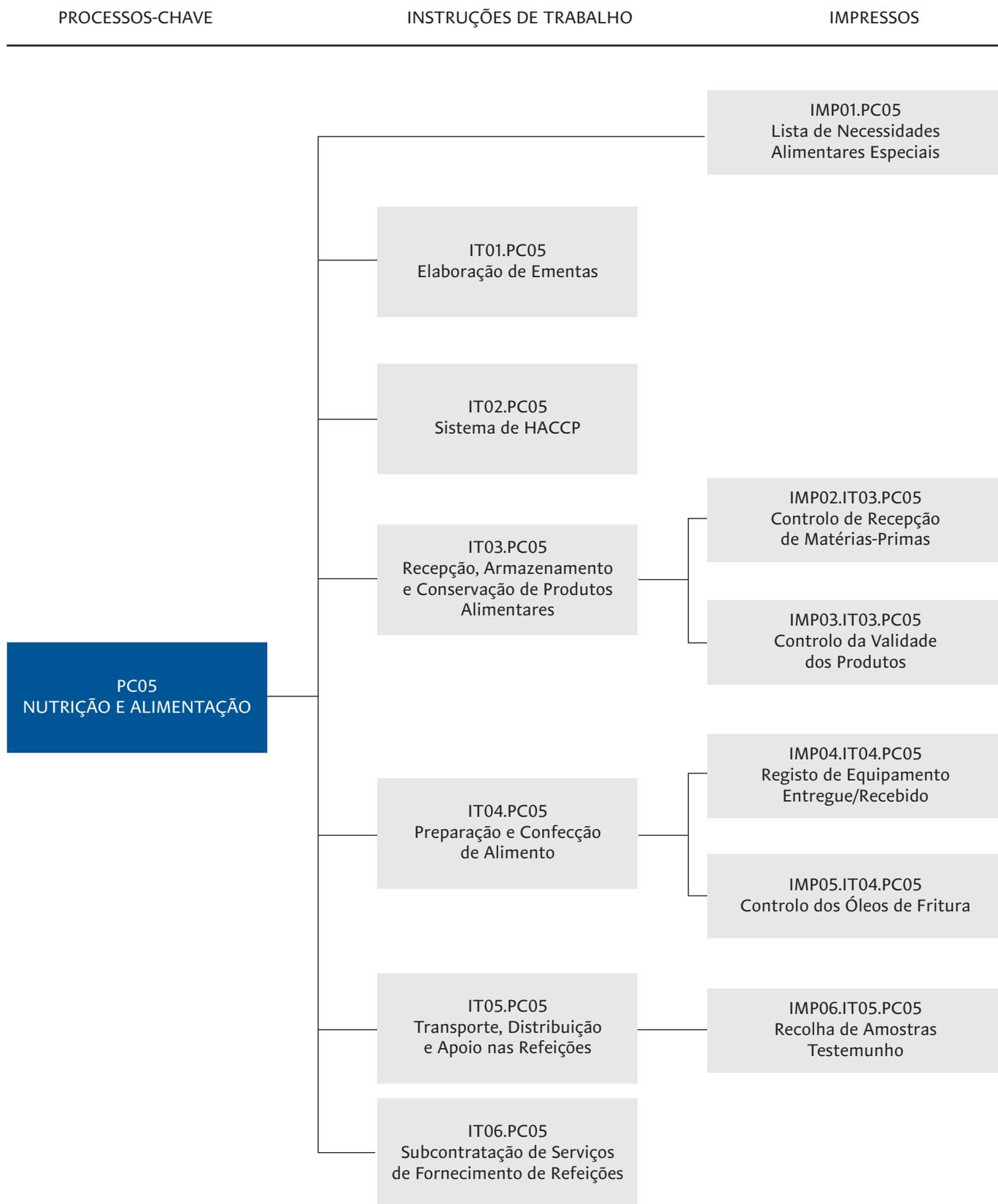
PROCESSOS-CHAVE

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

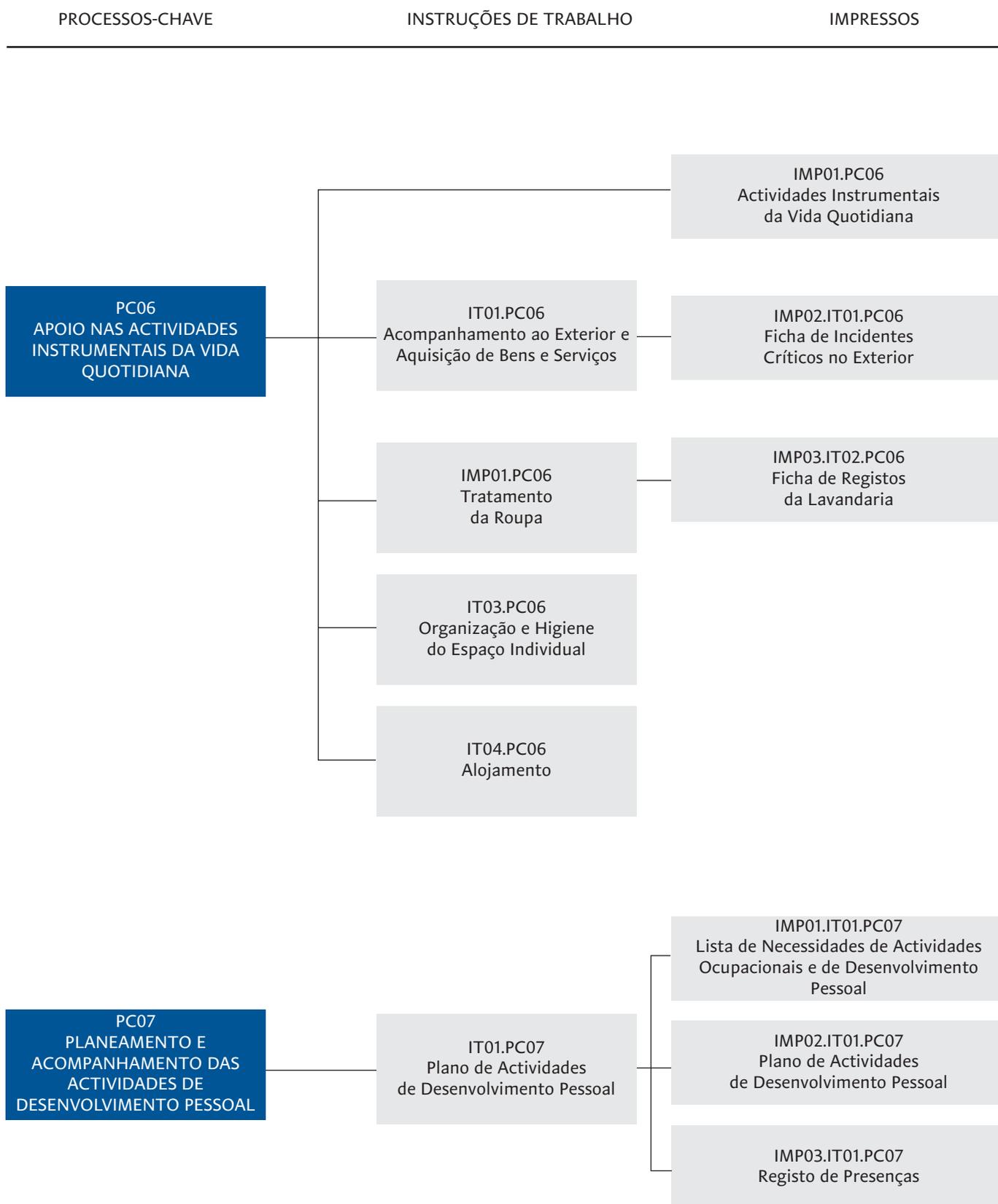
IMPRESSOS



APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO



APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO





PC 01
Candidatura

PC01 Candidatura

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para as actividades de atendimento, análise, hierarquização e aprovação dos indivíduos integrados na lista dos candidatos à Estrutura Residencial.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores que desempenham funções nos serviços responsáveis pelas fase de atendimento, análise e selecção dos candidatos e gestão da lista de candidatos a integrar na Estrutura Residencial.

3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Necessidades e expectativas do cliente</p>	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> 1[1. CONTACTO DO CLIENTE] 1 --> 2[2. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO E INSCRIÇÃO] 2 --> 3[3. AVALIAÇÃO INICIAL DOS REQUISITOS] 3 --> ADM{É ADMISSÍVEL?} ADM -- NÃO --> 4[4. INFORMAÇÃO DA NÃO ADMISSIBILIDADE] ADM -- SIM --> 5[5. INFORMAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE] 4 --> A((A)) 5 --> C((C)) 5 --> VAGAS{EXISTEM VAGAS NA ORGANIZAÇÃO?} VAGAS -- NÃO --> 6[6. INTEGRAÇÃO/ACTUALIZAÇÃO NA LISTA DE CANDIDATOS] VAGAS -- SIM --> B((B)) 6 --> D((D)) </pre>	Registos do contacto	OC	OC	C + S	<p>1. Contacto do Cliente</p> <p>Ver: IT01.PC01 - Atendimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentação a afixar na recepção; - Prestação de informação; - Clientes sinalizados pela rede social de suporte.
<p>Dados do cliente Informação sobre a organização</p> <p>Requisitos legais e estatutários</p> <p>IMP01.IT01.PC01 Atendimento - Informação Disponibilizada ao Cliente</p> <p>IMP02.IT01.PC01 Ficha de Inscrição</p>		Atendimento Informação Disponibilizada ao Cliente preenchida	OC	OC	C + S	<p>2. Prestação de informação e inscrição</p> <p>Ver: IT01.PC01 - Atendimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentação a afixar na recepção; - Prestação de informação; - Clientes sinalizados pela rede social de suporte.
<p>Dados do cliente</p> <p>IMP03.IT02.PC01 Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos</p>		Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos preenchida	DT	DT + PL + E + OC	C + S	<p>3. Avaliação inicial dos requisitos</p> <p>É realizada uma avaliação inicial (triagem administrativa de acordo com os critérios de admissibilidade).</p>
<p>Resultado da avaliação inicial dos requisitos</p> <p>IMP05.IT02.PC01 Carta de Não Admissibilidade</p>		Carta de Não Admissibilidade preenchida	DT		C + S	<p>4. Informação de não admissibilidade</p> <p>Ver: IT02.PC01 - Avaliação da Admissibilidade, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos iniciais; - Critérios de admissibilidade.
<p>Resultado da avaliação inicial dos requisitos</p> <p>IMP04.IT02.PC01 Carta de Admissibilidade</p>		Carta de Admissibilidade preenchida	DT		C + S	<p>5. Informação da admissibilidade</p> <p>Caso o cliente, seja admissível, ele é informado e procede-se para a fase de análise da existência de vaga.</p> <p>Ver: IT02.PC01 - Avaliação da Admissibilidade, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos iniciais; - Critérios de admissibilidade.
<p>Capacidade do Lar de Idosos</p> <p>IMP06.PC01 Lista de Candidatos</p>		Lista de Candidatos preenchida	DT		O	<p>6. Integração/actualização na lista de candidatos</p> <p>A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade. O cliente e/ou significativos é/são informado(s) da sua integração na lista.</p> <p>Ver: IT02.PC01 - Avaliação da Admissibilidade, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos iniciais; - Critérios de admissibilidade.

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Lista de Candidatos	<pre> graph TD D((D)) --> B7[7. GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS] B7 --> C((C)) C --> B8[8. ANÁLISE, HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO] B8 --> B((B)) B --> D1{CANDIDATO APROVADO?} D1 -- NÃO --> B9[9. COMUNICAÇÃO DA NÃO APROVAÇÃO DO CANDIDATO] D1 -- SIM --> B10[10. COMUNICAÇÃO DA APROVAÇÃO DO CANDIDATO] B9 -- SIM --> B10 B10 --> D2{CLIENTE ACEITA?} D2 -- NÃO --> B11[11. ARQUIVO] D2 -- SIM --> B12[12. ENVIO DO PROCESSO PARA O RESPONSÁVEL DA ADMISSÃO] B11 --> A((A)) A --> B12 B12 --> FIM([FIM]) </pre>	DT	OC	O	7. Gestão da lista de candidatos Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém: - Gestão da lista de candidatos; - Hierarquização de candidatos; - Aprovação do candidato.	
Ficha de Incrção Ficha de avaliação Inicial de Requisitos Critérios de admissibilidade dos candidatos Lista de candidatos IMP07.IT03.PC01 Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dosCandidatos		Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos preenchido	DO	DT	O	8. Análise, hierarquização e aprovação Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém: - Gestão da lista de candidatos; - Hierarquização de candidatos; - Aprovação do candidato.
Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de candidatos IMP09.IT03.PC01 Carta de Não Aprovação		Carta de Não Aprovação preenchida	DO	DT	C + S	9. Comunicação da não aprovação do candidato Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém: - Gestão da lista de candidatos; - Hierarquização de candidatos; - Aprovação do candidato.
Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de candidatos IMP08.IT03.PC01 Carta de Aprovação		Carta de Aprovação preenchida	DO	DT	C + S	10. Comunicação da aprovação do candidato Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém: - Gestão da lista de candidatos; - Hierarquização de candidatos; - Aprovação do candidato.
			DT	OC	O	11. Arquivo A organização do arquivo deverá assegurar o cumprimento dos normativos legais de confidencialidade de informação de clientes
Ficha de Inscrição Ficha de avaliação Inicial de requisitos Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de candidatos Carta de Aprovação		PC02 Processo de Admissão e Candidatura	DT	OC + E + PL		12. Envio do processo para o responsável da admissão Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém: - Gestão da lista de candidatos; - Hierarquização de candidatos; - Aprovação do candidato.

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades e expectativas dos cliente e/ou significativos • Legislação e normativos aplicáveis • Visão, Missão e Valores da Organização • Capacidade da Estrutura Residencial • Regulamentos Internos • Critérios de admissibilidade • Critérios para hierarquização e aprovação dos candidatos • Lista de Candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> • Candidato e/ou significativos • Outros Serviços/Departamentos da Organização • Outras organizações públicas e/ou privadas • Organização • Comunidade
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades e expectativas dos clientes e/ou significativos satisfeitas • Cumprimento da legislação e normativos vigentes • Candidato aprovado • Lista de Candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> • Candidato e/ou significativos • Responsável pelo processo de admissão • Encaminhamento para outra Organização (quando aplicável)
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC01 Atendimento	IMP01.IT01.PC01 Atendimento - Informação Disponibilizada ao Cliente
IT02.PC01 Avaliação da Admissibilidade	IMP02.IT01.PC01 Ficha de Inscrição
	IMP03.IT02.PC01 Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos
	IMP04.IT02.PC01 Carta de Admissibilidade
	IMP05.IT02.PC01 Carta de Não Admissibilidade
IT03.PC01 Hierarquização e Aprovação dos Candidatos	IMP07.IT03.PC01 Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos
	IMP08.IT03.PC01 Carta de Aprovação
	IMP09.IT03.PC01 Carta de Não aprovação
	IMP06.PC01 Lista de Candidatos
Indicadores	
• % de clientes admissíveis	• número de clientes admissíveis/ número de pedidos de inscrição x 100
• % total de inscrições realizadas no período de 5 dias	• número de respostas a pedidos de inscrição analisados até 5 dias/ número total de inscrições x 100
• Tempo médio de permanência em lista de candidatos	• tempo de permanência de cada cliente entre a entrada na lista e a saída/ número total de clientes
• Tempo médio entre a abertura de vaga e a admissão de clientes	• tempo entre a abertura da vaga e a admissão do cliente / número total de novas admissões de clientes
• % de reclamações relativas ao processo de hierarquização e aprovação dos candidatos	• número de reclamações relativas ao processo de hierarquização e aprovação/ número total de reclamações x 100
• % de serviços procurados para os quais a Organização não tem oferta/resposta	• número de clientes encaminhados para a comunidade / nº total de clientes que contactam a Organização x 100
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC01

Instrução de Trabalho — Atendimento

1. DOCUMENTAÇÃO A AFIXAR NA RECEPÇÃO

- Cópia do alvará de licenciamento ou da autorização provisória de funcionamento.
- Horário de funcionamento da Estrutura Residencial.
- Identificação da direcção técnica.
- Mapa dos colaboradores, respectivos horários de trabalho e mapa de férias, de acordo com a legislação aplicável.
- Regulamento interno.
- Mapa de ementas.
- Plano de actividades de animação social, cultural e recreativa.
- Preçário, com a indicação dos valores mínimos e máximos praticados.
- Identificação da existência do livro de reclamações.
- Publicitação dos apoios financeiros do ISS, I.P. (quando aplicável).
- Regulamento das comparticipações dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais da rede pública e solidária, conforme legislação (quando aplicável).
- Regulamento da mensalidade dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos da rede privada lucrativa (quando aplicável).

Deverão também encontrar-se afixados/disponíveis, outros documentos considerados relevantes, nomeadamente:

- Missão, visão e valores da organização;
- Critérios de admissão da organização;

IT01.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ATENDIMENTO

- Plano de actividades organizacionais;
- Informação geral (por exemplo, seminários, conferências, legislação comunitária ou internacional, boas práticas nacionais e internacionais).

2. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO

A prestação de informação pode ser realizada por **contacto presencial** ou por **contacto telefónico**, sendo que em ambas as situações deve estar definido um horário para o efeito e claramente identificado o colaborador responsável por essa actividade. O contacto pode ser realizado quer pelo cliente e/ou significativos, quer por organização encaminhadora. Se a informação solicitada for de carácter técnico e/ou de maior complexidade, deverão estar definidos e implementados mecanismos de articulação para dar resposta às solicitações, que incluam a definição de domínios e a identificação dos responsáveis (por exemplo, director técnico, técnico com funções atribuídas). **A prestação de informação**, assim como os documentos disponibilizados, ficam registados no *IMP01.IT01.PC01 – Atendimento - Informação Disponibilizada ao Cliente*.

2.1. Contacto presencial

No contacto presencial, o espaço de recepção do cliente e/ou significativos deve contemplar características como conforto, ambiente calmo, luminosidade adequada, climatização apropriada. O atendimento processa-se de forma sequencial e por ordem de chegada.

A informação e documentos disponibilizados ou dados a conhecer pelo responsável do atendimento (RA) são:

- boletim informativo da Organização (quando aplicável) com informação relevante e actualizada, escrito de forma clara e acessível, onde conste o modelo de intervenção, nomeadamente o conjunto de serviços oferecidos e os respectivos custos associados;
- informação global sobre o serviço(s) pretendido(s);
- critérios de admissão;
- regras de gestão da lista de candidatos;
- serviços existentes e respectivo horário de funcionamento;
- regras para assegurar a confidencialidade acerca da informação sobre os clientes;
- informação sobre o regulamento das participações ou mensalidades dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos;
- outros esclarecimentos requeridos pelo cliente;
- outra documentação que a Organização considere relevante para apoiar uma escolha informada por parte do cliente.

IT01.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ATENDIMENTO

Neste primeiro contacto com o cliente e significativos, o RA disponibiliza o impresso *IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição*, dando as informações para o seu preenchimento e referindo a documentação necessária para formalizar a sua inscrição no estabelecimento (rede pública, solidária ou com fins lucrativos):

- Cópia do bilhete de identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
- Cópia do cartão de contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- Cópia do cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema;
- Cópia do cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;

O preenchimento de alguns itens deverá ser efectuado pelo cliente e/ou significativos, sendo outros preenchidos pelo colaborador da organização, que pode corresponder ao RA ou ao colaborador técnico, consoante o perfil funcional do primeiro (ver *IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição*). O colaborador deverá mostrar-se sempre disponível para prestar apoio no preenchimento da ficha, assim como rectificar o seu preenchimento.

Neste impresso, as questões apresentadas são questões exemplificativas que visam demonstrar o tipo de informação que se pretende obter e registar. Assim, compete ao colaborador da Estrutura Residencial responsável pelo preenchimento, ou pelo apoiar do preenchimento, adequar as questões às especificidades do cliente em causa (por exemplo, simplificar a linguagem, substituir expressões mais genéricas por expressões referentes à situação concreta do cliente). Este facto é também válido para os restantes impressos, assumindo especial pertinência com o aumento da complexidade das informações solicitadas e do conhecimento que se detém do cliente.

Poderá ainda ser proporcionada uma visita às instalações da organização.

2.2. Contacto telefónico

A prestação da informação por contacto telefónico deverá ser feita de forma breve e sucinta, de acordo com o pedido de informação por parte do cliente e/ou significativos, destacando-se alguns itens que deverão ser considerados em qualquer contacto:

- tipo de serviços prestados;
- horário de atendimento ao cliente e de funcionamento dos serviços;
- critérios de admissão;
- existência de vaga e regras de gestão da lista de candidatos;
- disponibilização da ficha de inscrição e de lista de documentação a apresentar no acto da inscrição, bem como disponibilidade da Organização para a realização de uma visita às instalações para dar a conhecer o modo de funcionamento.

No caso do contacto ser efectuado através de outras formas (por exemplo, correio electrónico), a Organização deverá ter instituído o processo e os mecanismos de resposta aos mesmos.

IT01.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ATENDIMENTO

2.3. Recepção do pedido de inscrição

Na recepção do pedido de inscrição, o RA deve verificar se a Ficha de Inscrição se encontra devidamente preenchida e quais os documentos em anexo, fornecidos pelo cliente e/ou significativos:

- se sim, o colaborador atribui à Ficha de Inscrição um número de entrada, sequencial por data e ordem de chegada;
- se não, o colaborador deverá prestar o apoio e esclarecimentos necessários ao preenchimento da mesma, aceitá-la como pendente e acordar um prazo de entrega da informação/documentação em falta;
- entregar ao cliente um comprovativo em como foi recebido um pedido de inscrição, identificando a data e o Colaborador que realizou a recepção da ficha de inscrição.

O cliente e/ou significativos é/são informado(s) sobre a fase seguinte do processo de inscrição, onde se procederá à avaliação de requisitos iniciais através de uma entrevista diagnóstica, a qual se não ocorrer no momento da inscrição, será realizada no prazo de 5 dias úteis. A documentação do cliente é disponibilizada pelo RA ao Técnico que realizará a entrevista diagnóstica.

3. CLIENTES SINHALIZADOS PELA REDE SOCIAL DE SUPORTE

Nas situações sinalizadas pela Rede Social de Suporte, nomeadamente através da Linha Nacional de Emergência Social, a resposta será imediata por parte da Estrutura Residencial (aplicável às Estruturas Residenciais com protocolo estabelecido com a Segurança Social).

Nestas situações, o contacto com a Estrutura Residencial é promovido pela entidade sinalizadora, que solicita informação sobre a existência ou não de vaga. Caso exista vaga, a Estrutura Residencial procede de imediato à avaliação inicial dos requisitos, informando a entidade sinalizadora da admissibilidade do potencial cliente. Perante a admissibilidade do mesmo, é solicitado à entidade sinalizadora o processo individual do cliente, para tratamento por parte do responsável pela admissão.

A partir deste momento a Estrutura Residencial assume a tramitação processual, aplicável à generalidade dos clientes, podendo no entanto, para solicitação de informações adicionais e/ou para melhor integração do cliente na resposta social, manter o contacto com a entidade sinalizadora.

Nos casos da não existência de vaga ou da não admissibilidade, a Estrutura Residencial informa a entidade sinalizadora dos motivos que condicionaram a não admissão do cliente, dando por terminado o processo.

IT02.PC01

Instrução de Trabalho — Avaliação da Admissibilidade

1. AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE

1.1. Avaliação Inicial de Requisitos

A avaliação inicial de requisitos tem como objectivo avaliar o cumprimento dos requisitos mínimos de admissibilidade, conforme o definido no impresso *IMP03.IT02.PC01 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos*.

O espaço onde se realiza a avaliação deve garantir todas as formalidades necessárias, para que esta decorra num ambiente calmo, confortável, com luminosidade e climatização apropriadas, e onde seja garantida a confidencialidade das informações prestadas pelo cliente.

Na entrevista entre o colaborador e o cliente será desejável que estejam presentes:

- uma pessoa próxima do cliente, caso o cliente necessite e/ou deseje;
- o técnico da organização encaminhadora, caso exista, e se considere uma mais valia para o processo.

Esta entrevista tem como principais objectivos:

- clarificar e aprofundar as informações facultadas no preenchimento da *IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição*;
- efectuar o levantamento das necessidades do cliente e/ou significativos, assim como as suas expectativas face aos serviços que gostaria(m) de contratualizar, para posteriormente

IT02.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE

a Organização avaliar a capacidade de as satisfazer. As informações obtidas são devidamente registadas no impresso *IMP03.IT02.PC01 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos*;

- esclarecer eventuais dúvidas do cliente sobre o processo de candidatura;
- esclarecer eventuais dúvidas sobre a informação/documentação fornecida;
- proporcionar, uma visita geral às instalações, ao cliente e/ou significativos.

1.2. Critérios de Admissibilidade

Nos estabelecimentos das redes pública, solidária ou com fins lucrativos, os critérios de admissibilidade são os previstos no enquadramento jurídico em vigor e que constam do Regulamento Interno da Estrutura Residencial, nomeadamente:

- idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente);
- tipo de cuidados médicos e paramédicos exigidos;
- ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
- risco de isolamento social;
- situações de emergência social.

A Organização definirá para os critérios atrás referidos uma matriz de ponderação e pontuação.

Se o cliente cumprir os critérios de admissibilidade, o colaborador fornece ao cliente e/ou significativos um comprovativo em como satisfaz os requisitos de admissibilidade, conforme o definido no impresso *IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade*.

O cliente é ainda informado se existe vaga para o seu pedido:

- Caso a resposta seja positiva, é comunicado que este será analisado pela direcção técnica de acordo com os critérios de hierarquização e que, no prazo máximo de dez dias úteis, será contactado no sentido de ser informado sobre o resultado e justificação da decisão da direcção da Organização, conforme definido, na instrução de trabalho *IT03.PC01 – Hierarquização e Aprovação de Candidatos*.
- Caso a resposta seja negativa, o cliente é informado (de acordo com o impresso *IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade*) que, caso assim o deseje, irá ser integrado na Lista de Candidatos (*IMP06.PC01*), e informado do modo de funcionamento desta, conforme definido, na instrução de trabalho *IT03.PC01 – Hierarquização e Aprovação de Candidatos*.

Se o cliente não cumpre os critérios de admissibilidade, o colaborador informará sobre as razões da não admissibilidade na Estrutura Residencial, e identificará (quando aplicável) se este se enquadra noutros serviços fornecidos pela Organização.

IT02.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE

Se não for o caso, deve disponibilizar informação ao cliente sobre outras alternativas possíveis existentes na comunidade, em sede de provedoria, como seja a Rede de Cuidados Continuados Integrados ou outros Serviços da Rede Nacional de Saúde e/ou Social, e estabelecer contactos, de forma a proporcionar a obtenção de resposta e encaminhamento em tempo útil.

Nesta situação, é igualmente fornecido ao cliente um comprovativo, indicando as razões de não satisfação dos requisitos de admissibilidade conforme o definido no impresso IMP05.IT02.PC01 – Carta de Não Admissibilidade.

A Ficha de Inscrição relativa ao cliente é arquivada administrativamente, pelo menos durante o período de um ano.

IT03.PC01

Instrução de Trabalho — Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

1. GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS

Introdução na Lista de Candidatos

O gestor do processo informa o cliente e/ou significativos da integração do cliente na lista, caso este o deseje, conforme o definido no impresso *IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade*.

Os clientes que satisfazem as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Organização através do preenchimento do impresso *IMP06.PC01 – Lista de Candidatos*.

A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade.

O responsável pela gestão da lista de candidatos informa o cliente e/ou significativos periodicamente, ou sempre que solicitado, da posição do cliente na lista.

Informação ao Cliente

O responsável pela gestão da lista de candidatos informa todos os candidatos e/ou significativos sempre que exista uma vaga na Estrutura Residencial.

IT03.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO DOS CANDIDATOS**Actualização da Lista de Candidatos**

A Organização, periodicamente, procede à actualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra Entidade, ou não pretendem continuar a fazer parte desta.

Quando o candidato e/ou significativos informam a Estrutura Residencial sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi seleccionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contacto.

Quando o cliente e/ou significativos informa(m) que o primeiro não se encontra interessado na manutenção na lista de candidatos, a Organização procede ao arquivo do processo do cliente, por um período mínimo de um ano, e à actualização da lista.

Gestão das Vagas

Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos volta a contactar, novamente, todos os candidatos existentes, para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar na Resposta Social e se as condições em que foram seleccionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.

Caso não seja necessário rever os requisitos iniciais dos clientes, o responsável pela gestão da lista remete para a equipa técnica a *Lista de Candidatos*.

Caso seja necessário rever os requisitos iniciais dos clientes, a Organização deverá executar, num prazo máximo de quinze dias úteis, a respectiva actualização da situação dos candidatos e sua nova hierarquização (utilizando os mesmos procedimentos empreendidos aquando da avaliação inicial dos requisitos). Depois desta actualização, os dados destes clientes são remetidos, pelo responsável pela gestão da lista de candidatos, para a equipa técnica.

2. HIERARQUIZAÇÃO DE CANDIDATOS

Após a recepção dos dados dos candidatos, a equipa técnica procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à sua hierarquização, de acordo com:

- *Ficha de Inscrição* e documentos anexos;
- *Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos*;
- Critérios de admissibilidade dos candidatos;
- Critérios de hierarquização;
- *Lista de Candidatos*.

IT03.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO DOS CANDIDATOS

Sempre que necessário, poderão ser realizados contactos com o cliente e/ou significativos, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na *Ficha de Inscrição*, para uma melhor apreciação da candidatura.

Na definição dos critérios de hierarquização dos candidatos, a Organização, para além de ter presente os critérios de admissibilidade constantes na *IT02.PC01 – Avaliação da Admissibilidade*, identifica o conjunto de critérios que considera ajustados no quadro da sua missão, atribuindo-lhes uma ponderação de acordo com a prioridade social associada, apresentando-se de seguida, a título exemplificativo, um conjunto de critérios possíveis:

- grau de autonomia e tipo de cuidados requeridos;
- residência no concelho de implantação da organização;
- limitações do contexto social, nomeadamente no que respeita à inexistência de retaguarda familiar;
- cliente encaminhado pelos Serviços da Segurança Social;
- frequência de outros serviços da Organização;
- grau de adequação dos serviços da Organização às necessidades e expectativas do cliente.

No final desta análise, procede-se à elaboração de um relatório de parecer técnico, seleccionando no máximo cinco candidatos de forma hierárquica para aprovação pela Direcção, conforme o previsto no impresso *IMP07.IT03.PC01 – Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos*. O relatório será elaborado no prazo máximo de cinco dias úteis, sendo posteriormente encaminhado para a Direcção da Organização, para decisão.

3. APROVAÇÃO DO CANDIDATO

Após a recepção do relatório técnico, a Direcção da Organização dispõe de três dias úteis para identificar o candidato aprovado para admissão.

O candidato aprovado é informado, conforme o previsto no *IMP08.IT03.PC01 – Carta de Aprovação*.

Os restantes candidatos que não foram aprovados recebem igualmente informação, conforme o previsto no *IMP09.IT03.PC01 – Carta de Não Aprovação* e integram novamente, salvo indicação contrária manifestada pelos próprios e/ou significativos, a Lista de Candidatos.

IT03.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO DOS CANDIDATOS

Nesta fase é dada a possibilidade ao cliente de se pronunciar sobre se aceita ou não a admissão na Estrutura Residencial:

- em caso de aceitação, o processo do cliente segue para o responsável da admissão.
- no caso do cliente não pretender a admissão, o seu processo será arquivado administrativamente, e mantido pelo menos durante um ano. Nesta situação, a Direcção aprova automaticamente o candidato que ocupava o segundo lugar no relatório técnico.

Todo este processo, desde a abertura da vaga até à admissão do cliente na Estrutura Residencial, não deve exceder trinta dias úteis.

Atendimento — Informação Disponibilizada ao Cliente

Identificação do Estabelecimento

IMP01.IT01.PC01 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

página 1 de 1

Data _____

Contacto presencial Contacto telefónico

Nome do cliente

Contacto

Nome da pessoa
que efectua o contacto

Contacto

Relação com
o cliente

Tipo de Informação	Informação disponibilizada	Documento disponibilizado
Regulamento interno		
Critérios de candidatura e admissão		
Gestão da lista de candidatos		
Regulamento das participações ou mensalidades dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos (redes pública, solidária e privada)		
Modelo de intervenção da Estrutura Residencial para Idosos (serviços prestados, etc.)		
Boletim informativo da Organização		
Horário de funcionamento da Organização e de todos os serviços		
Ficha de inscrição		
Documentos a entregar com a ficha de inscrição		
Outra. Especificar:		
Técnico da Organização para contacto		

Nota: Assinalar com X a situação verificada.

IMP02.IT01.PC01 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

Página 2 de 4

3. Dados de identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente ⁽¹⁾

Nome

Data de Nascimento

Parentesco/ Relação ⁽²⁾

Morada

Código Posta

Telefone

Ocupação

Nome

Data de Nascimento

Parentesco/ Relação ⁽²⁾

Morada

Código Postal

Telefone

Ocupação

⁽¹⁾ Pessoa(s) próxima(s) – responsável legal, familiares, vizinhos, amigos, outros⁽²⁾Parentesco – cônjuge, filho(a), neto(a), irmão(ã), outro; Relação – amigo(a), vizinho(a), voluntário(a), outro

Tem alguém que seja da sua relação próxima a frequentar este estabelecimento?Sim Quem?Não Serviço

DADOS A PREENCHER PELOS SERVIÇOS

4. Rede Social de Suporte

O Cliente foi encaminhado por outra Organização?

Sim Qual?
 Não

O candidato necessita de suporte para satisfazer e/ou desenvolver actividades da vida diária?

(assinale com uma X)

Sim Não

Identifique o actual suporte assegurado ao candidato:

(assinale com uma X)

diário e permanente
 diário pontual
 pontual
 inexistente

O cliente usufrui dos serviços de/está integrado em:

(assinale com uma X)

Serviço de Apoio Domiciliário Identifique qual a organização:
 Centro de Dia
 Outro Serviço Especifique qual, assim como a organização:

5. Caracterização da(s) Incapacidade(s)

Questões (assinale com x) Sim Não Especifique-as

Tipo de incapacidade(s)

Verificam-se mudanças nas funções do corpo (fisiológicas) e/ou nas estruturas do corpo (anatômicas)? (p.e., funções auditivas; estrutura da coluna vertebral)

Verificam-se limitações da actividade ou restrições da participação? (p.e., andar distâncias longas; participar em actividades de grupo)

Utiliza ajudas técnicas ou tecnologias de apoio?

Causa(s) das incapacidade(s):

Congénita(s)
 Adquirida(s)

Conceitos (CIF – Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde):

Incapacidade – termo genérico para deficiências, limitações da actividade e restrições na participação.

Funções do corpo – funções fisiológicas dos sistemas orgânicos (incluindo as funções psicológicas).

Estruturas do corpo – partes anatômicas do corpo, tais como órgãos, membros e seus componentes.

Limitações da actividade – dificuldades que um indivíduo possa ter na execução de actividades (entendidas como a execução de uma tarefa ou acção).

Restrições na participação – problemas que um indivíduo pode enfrentar quando está envolvido em situações da vida real, entendendo-se participação como o envolvimento do indivíduo numa situação da vida real.

6. Foram entregues cópias de todos os documentos necessários?Sim Não

Assinale quais os documentos em falta e a respectiva data de entrega

Bilhete de Identidade	<input type="radio"/>	<u>Data da entrega</u>
Nº de Contribuinte	<input type="radio"/>	<u>Data da entrega</u>
Cartão de Beneficiário ou Pensionista	<input type="radio"/>	<u>Data da entrega</u>
Cartão do Serviço Nacional de Saúde	<input type="radio"/>	<u>Data da entrega</u>
Outros. Especificar:	<input type="radio"/>	<u>Data da entrega</u>

7. Assinaturas

Cliente	<u>Data:</u>
Significativos	<u>Data:</u>
Organização	<u>Data:</u>

Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos

Identificação do Estabelecimento

IMP03.IT02.PC01 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

Página 1 de 2

Data de Inscrição _____

N.º de Entrada _____

1. Avaliação Sumária da Funcionalidade do Cliente

(assinale com uma X)

	Autónomo	Necessita de apoio pontual dos serviços	Necessita de apoio permanente dos serviços
Banho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuidados de imagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vestir-se	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ir ao WC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alimentação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tratamento de roupas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acompanhamento ao exterior (fazer compras, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aquisição de bens e serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toma medicamentosa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ocupação do tempo livre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Serviços a Mobilizar	Quais?	Quando?		Periodicidade				Número			
		Semana	Fim-de-semana	Diária	Semanal	Quinzenal	Mensal	1x	2x	3x	Outra qual?
Cuidados de higiene	<input type="radio"/>										
Cuidados de imagem	<input type="radio"/>										
Refeições	<input type="radio"/>										
Apoio na refeição	<input type="radio"/>										
Cuidados de saúde	<input type="radio"/>										
Administração da terapêutica	<input type="radio"/>										
Transportes	<input type="radio"/>										
Tratamento de roupas	<input type="radio"/>										
Apoio na aquisição de bens e serviços	<input type="radio"/>										
Acompanhamento ao exterior	<input type="radio"/>										
Organização e higiene do espaço individual	<input type="radio"/>										
Outro. Qual?	<input type="radio"/>										

Observações ou outras especificações

IMP03.IT02.PC01 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

Pág. 2 de 2

3. Descrição do Enquadramento Familiar e/ou de Suporte**4. Descrição das Condições Socioeconómicas****5. Critérios de Admissibilidade**

A Organização ajusta-se às necessidades e expectativas do Cliente?

(assinale com uma X)

Sim

Não Porquê?

A Organização pode dar resposta, internamente, ao pedido do cliente?

(assinale com uma X)

Sim

Não Reencaminhamento para outra Organização ou prestação de informação adicional (quando aplicável).

Critérios	Ponderação:	Pontuação:
<input type="radio"/> Idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente)	_____	_____
<input type="radio"/> Cuidados exigidos pela situação de dependência	_____	_____
<input type="radio"/> Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos	_____	_____
<input type="radio"/> Risco de isolamento social	_____	_____
<input type="radio"/> Situações de emergência social	_____	_____
<input type="radio"/> Outros – identificar	_____	_____

Admissível?

(assinale com uma X)

Sim (1)

Não (2) Porquê?

6. Observações Decorrentes da Entrevista: (assinale outras informações relevantes sobre o cliente)**7. Assinaturas**

Cliente

Data:

Significativo

Data:

Organização

Data:

(1) Entrega ou envio do IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade

(2) Entrega ou envio do IMP05.IT02.PC01 – Carta de Não Admissibilidade

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:

VERSÃO 1 - AO CLIENTE

É com agrado que o/a informamos que se encontra em situação de poder vir a integrar a Estrutura Residencial desta Organização.

VERSÃO 2 - SIGNIFICATIVOS

É com agrado que o/a informamos que o Sr/ Sr.ª _____ se encontra em situação de poder vir a usufruir dos serviços prestados por esta Organização.

Neste sentido, salvo orientação contrária, ficará automaticamente inscrito em lista de candidatos ⁽¹⁾.

Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assunto, poderá entrar em contacto com o/a Sr/ Sr.ª _____, através do telefone _____, fax _____ ou correio electrónico _____.

Desde já, gratos pela preferência dos nossos serviços,
Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)

(1) Parágrafo a ser incluído nas situações em que a organização não possua vaga e os clientes reúnam as condições de admissibilidade.

Carta de Não Admissibilidade

Identificação do Estabelecimento

IMP05.IT02.PC01 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

Página 1 de 1

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:

VERSÃO 1 - AO CLIENTE

Serve o presente para o/a informar que não se encontra em situação de integrar a Estrutura Residencial desta Organização pela(s) seguinte(s) razões:

VERSÃO 2 - SIGNIFICATIVOS

Serve o presente para o/a informar que o Sr/ Sr.ª _____ não se encontra em situação de usufruir dos serviços prestados por esta Organização pela(s) seguinte(s) razões :

Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assunto, poderá entrar em contacto com o/a Sr/ Sr.ª

_____, através do telefone _____, fax _____ ou correio electrónico _____.

Desde já, gratos pela preferência dos nossos serviços,

Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)

Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Identificação do Estabelecimento

IMP07.IT03.PC01 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

Análise e Hierarquização dos Candidatos

Data de Elaboração: _____

Página 1 de 3

Equipa Técnica

Nome	Função

Hierarquização dos Candidatos

Nome	Pontuação
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Breve Caracterização dos Candidatos

1.

2.

3.

4.

5.

IMP07.IT03.PC01 — ESTRUTURA RESIDENCIAL
Análise e Hierarquização dos Candidatos
Página 2 de 3

Parecer Técnico sobre os Candidatos

1.

2.

3.

4.

5.

Comentários

Assinatura da Equipa Técnica

Data de Envio para Aprovação:

Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Identificação do Estabelecimento

IMP07.IT03.PC01 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

Aprovação do Candidato

Data de Recepção para Aprovação: _____

Página 3 de 3

Análise da Proposta Técnica

Candidato Aprovado (1)

Nome	Pontuação

Hierarquização dos Candidatos

Nome	Pontuação
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Assinatura da Direcção

Data de Aprovação: _____

Carta de Aprovação

Identificação do Estabelecimento

IMP08.IT03.PC01 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

Página 1 de 1

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:

VERSÃO 1 - AO CLIENTE

É com agrado que o/a informamos que foi aprovado/a para poder usufruir dos serviços prestados por esta Organização.

VERSÃO 2 - SIGNIFICATIVOS

É com agrado que o/a informamos que o/a Sr/ Sr.ª se encontra _____ aprovado/a para poder usufruir dos serviços prestados por esta Organização.

Para o efeito, propomos que contacte o Sr/ Sr.ª _____, (identificar cargo/função do colaborador), para o seguinte número de telefone _____, a fim de acordar a data para a admissão na Estrutura Residencial. Agradecemos que viessem acompanhados dos seguintes elementos:

- Cópias de: Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social e Cartão do Serviço Nacional de Saúde;
- 2 Fotografias;
- Declaração comprovativa de rendimentos: IRS do cliente ou do agregado familiar, conforme aplicável;
- Documentos comprovativos das despesas mensais fixas do cliente ou do agregado familiar: valor do imposto sobre o rendimento e taxa social única, valor da renda de casa ou prestação mensal para aquisição de habitação, encargos médios mensais com transportes públicos e despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- Relatórios médicos/técnicos que identifiquem: medicação, cuidados e estado de saúde, etc.
- Boletim de vacinas actualizado;
- Micro Radiografia ou RX Pulmonar.

Com os nossos melhores cumprimentos,

Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)

Carta de Não Aprovação

Identificação do Estabelecimento

IMP09.IT03.PC01 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

Página 1 de 1

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:

VERSÃO 1 - AO CLIENTE

Serve o presente para informar V. Exa. que, de acordo com a avaliação técnica e hierarquização dos candidatos à Estrutura Residencial efectuada, não é possível, de momento, a aprovação da candidatura, pela(s) seguinte(s) razões:

VERSÃO 2 - SIGNIFICATIVOS

Serve o presente para o/a informar que relativamente ao/ à Sr./ Sr.ª _____, de acordo com a avaliação técnica e hierarquização dos candidatos à Estrutura Residencial efectuada, não é possível, de momento, a aprovação da candidatura, pela(s) seguinte(s) razões:

Neste sentido, salvo orientação contrária, manter-se-á inscrito/a em lista de candidatos.

Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assunto, poderá entrar em contacto com o Sr/ Sr.ª _____, através do telefone _____, fax _____ ou correio electrónico _____.

Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)



PC 02

Admissão e Acolhimento

PC02

Admissão e Acolhimento

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para a integração do cliente na Estrutura Residencial, nas componentes de contratualização dos serviços a prestar e acolhimento dos clientes.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores dos serviços intervenientes na avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente, na elaboração do contrato, na abertura do Processo Individual do Cliente e na definição e implementação do Programa de Acolhimento.

3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Documentação do cliente</p> <p>Necessidades e expectativas do cliente</p> <p>Processo administrativo da candidatura</p> <p>Requisitos legais e estatutários</p> <p>IMP01.IT01.PC02 Ficha de Avaliação Diagnóstica</p>	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> Step1[1. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS INICIAIS] Step1 --> Dec1{ACEITA INTEGRAÇÃO?} Dec1 -- NÃO --> A((A)) Dec1 -- SIM --> Step2[2. ELABORAÇÃO E ASSINATURA DO CONTRATO] </pre>	<p>Ficha de Avaliação Diagnóstica preenchida</p>	DT	E + PL + C + S	C + S	<p>1. Avaliação das necessidades e expectativas iniciais</p> <p>É efectuada uma avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente, bem como, é prestada informação específica sobre o funcionamento da Estrutura Residencial.</p> <p>Ver: IT01.PC02 - Admissão e Avaliação Disgnóstica, contém: - Admissão; - Avaliação diagnóstica; - Clientes sinalizados pela rede social de suporte.</p>
<p>Decisão do cliente</p> <p>Contrato</p> <p>IMP02.IT02.PC02 Lista de Bens do Cliente</p>		<p>Contrato elaborado e assinado</p> <p>Lista de Bens do Cliente preenchida</p>	DO	C + S	C + S + O	<p>2. Elaboração e assinatura do contrato</p> <p>Se o cliente aceitar a integração, é estabelecido um contrato de prestação de serviços</p> <p>Ver: IT02.PC02 - Contrato e Processo Individual do Cliente, contém: - Contratualização dos serviços; - Processo individual.</p>
<p>Processo administrativo da candidatura</p> <p>Ficha de Avaliação das necessidades e expectativas do cliente</p> <p>Lista de Bens do Cliente</p> <p>Contrato</p> <p>Documentação do cliente</p>		<p>Processo Individual do Cliente</p>	DT	OC + E + PL	O	<p>3. Elaboração do processo individual do cliente</p> <p>Ver: IT02.PC02 - Contrato e Processo Individual do Cliente, contém: - Contratualização dos serviços; - Processo individual.</p>
<p>Processo Individual</p> <p>IMP03.IT03.PC02 Programa de Acolhimento do Cliente</p>		<p>Programa de Acolhimento do Cliente preenchido e aprovado</p>	DT	E + AC + AAD + PL	C + S	<p>4. Planeamento do programa de acolhimento</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Programa de Acolhimento, contém: - Planeamento do programa de acolhimento; - Programa de acolhimento.</p>
<p>Programa de Acolhimento do Cliente</p>		<p>Programa de Acolhimento do Cliente implementado</p>	DT	E + AC + AAD + PL	C + S	<p>5. Programa de acolhimento</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Programa de Acolhimento, contém: - Planeamento do programa de acolhimento; - Programa de acolhimento.</p>

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO	
			R	P	I		
Programa de Acolhimento do Cliente IMP04.IT03.PC02 Relatório do programa de Acolhimento do Cliente	<pre> graph TD B((B)) --> 6[6. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO ACOLHIMENTO] 6 --> 6D{CONFIRMAÇÃO DA INTEGRAÇÃO?} 6D -- NÃO --> 7[7. RESCISÃO DO CONTRATO] 6D -- SIM --> 9[9. ENVIO DO PROCESSO PARA O RESPONSÁVEL PELO PI] 7 --> 8[8. ARQUIVO] 8 --> A((A)) A --> 9 9 --> FIM([FIM]) </pre>	Relatório do programa de Acolhimento do Cliente preenchido	DT	E + AC + AAD + PL	C + S	6. Relatório de avaliação do acolhimento Ver: IT03.PC02 - Programa de Acolhimento, contém: - Planeamento do programa de acolhimento; - Programa de acolhimento.	
Decisão do cliente Contrato				C + S		DO	7. Rescisão do contrato Ver: IT03.PC02 - Programa de Acolhimento, contém: - Planeamento do programa de acolhimento; - Programa de acolhimento.
				DT	DT + OC	O	8. Arquivo Ver: IT03.PC02 - Programa de Acolhimento, contém: - Planeamento do programa de acolhimento; - Programa de acolhimento.
Decisão do cliente IMP04.IT03.PC02 Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente Processo Individual			Integração do Cliente na Resposta Social Processo Individual	DT		O	9. Envio do processo para o responsável pelo PI Face à integração do cliente no Lar de Idosos: - Se o cliente aceita, o processo individual do cliente é enviado para o responsável pelo processo PC03 - Plano Individual. - Se o cliente não aceita, o processo individual do cliente é arquivado e comunicada a existência de vaga.

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> Necessidades e expectativas do cliente Capacidade de resposta da Estrutura Residencial Regulamentos Internos 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente e/ou significativos Direcção Organização Director Técnico
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> Necessidades e expectativas do cliente avaliadas Contrato Relatório do Programa de Acolhimento Processo Individual do Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente e/ou significativos Organização Responsável pelo PI
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC02 – Admissão e Avaliação Diagnóstica	IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Diagnóstica
IT02.PC02 – Contrato e Processo Individual do Cliente	IMP02.IT02.PC02 – Lista de Bens do Cliente
IT03.PC02 – Programa de Acolhimento	IMP03.IT03.PC02 – Programa de Acolhimento do Cliente
	IMP04.IT03.PC02 – Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> % de revisões da ficha de avaliação das necessidades e expectativas do cliente % de rescisão de contratos por tipo de motivo % de reclamações relativas ao processo de admissão e acolhimento Grau de satisfação dos clientes face ao processo de admissão e acolhimento. 	<ul style="list-style-type: none"> número de fichas revistas/ total de fichas de avaliação das necessidades e expectativas do cliente x 100 número de rescisão de contratos por motivo/ número de contratos estabelecidos x 100 número de reclamações relativas ao processo de admissão e acolhimento/ número total de reclamações x 100
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC02

Instrução de Trabalho — Admissão e Avaliação Diagnóstica

1. ADMISSÃO

Todo o processo de integração do cliente na organização encontra-se descrito na *IT03.PC02 – Programa de Acolhimento*.

2. AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA

O gestor do processo marca uma entrevista com o cliente e significativos, caso se aplique, 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. Para esta entrevista e de acordo com o perfil do cliente, poderão ser mobilizados outros colaboradores da equipa técnica.

No final deverão estar identificados os seguintes itens:

- caracterização do agregado familiar do cliente;
- situação sócio-económica do cliente e agregado;
- identificação do contexto habitacional;
- descrição das condições de vida do cliente;
- relatório médico com indicação da situação actual de saúde e indicação terapêutica;
- capacidades funcionais do cliente;
- cuidados de medicina física e de reabilitação;

IT01.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ADMISSÃO E AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA

- diferentes necessidades e interesses do cliente ao nível quotidiano, social, cultural, emocional, de saúde, físico, económico e espiritual;
- hábitos, estilo de vida, preferências e expectativas sobre as actividades quotidianas do cliente - alimentares, ocupação do tempo, actividades lúdicas, culturais – especialmente sobre aquelas que se relacionam com os serviços a prestar;
- representações do cliente sobre a sua situação de idoso e senescência, o seu projecto de vida, as suas necessidades e expectativas relativamente aos serviços e colaboradores da resposta social.

Caso o cliente tenha usufruído de outros serviços ou respostas, a avaliação diagnóstica deve considerar as informações provenientes desses serviços, evitando-se assim a replicação de procedimentos, especialmente quando se tratem de clientes com longas histórias clínicas e/ou de apoio em respostas sociais.

A entrevista de avaliação diagnóstica é sustentada por um guião semi-estruturado e poderá ainda ser suportada por registos de observação do comportamento do cliente e/ou significativos. O *IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Diagnóstica* é um documento de registo de informação, pelo que, a comunicação do seu conteúdo, deve ser adaptada ao perfil do cliente. Este impresso consta do Processo Individual do Cliente.

Em caso de necessidade, esta avaliação diagnóstica pode ser complementada por visita ao contexto anterior de vida do cliente.

Todas as Estruturas Residenciais devem elaborar e possuir um livro de registo de admissão dos clientes com o nome, idade, data de entrada, data de saída e motivo desta, quando aplicável, devendo mantê-lo sempre actualizado.

No caso de clientes cujo alojamento e apoio residencial seja temporário, a Organização deverá adequar os instrumentos propostos de forma casuística, tendo presente a necessidade de efectuar um levantamento das necessidades do cliente de forma a identificar e adequar os serviços a prestar, durante esse período.

3. CLIENTES SINHALIZADOS PELA REDE SOCIAL DE SUPORTE

Os clientes sinalizados pela Rede Social de Suporte, nomeadamente através da Linha Nacional de Emergência Social, são igualmente alvo de avaliação de necessidades, a qual deverá ser realizada em articulação com a entidade sinalizadora, devendo decorrer com a celeridade que o caso em si exige, no sentido de serem asseguradas as condições necessárias à eficácia e qualidade da resposta.

IT02.PC02

Instrução de Trabalho — Contrato e Processo Individual do Cliente

1. CONTRATO

1.1. Elaboração

Após a decisão por parte do cliente de integrar a Estrutura Residencial, é estabelecido um contrato escrito entre a Organização e o cliente e/ou significativos.

Para a assinatura do contrato, devem constar do processo do cliente:

- cópia do BI do cliente;
- cópia do n.º de contribuinte do cliente;
- cópia do cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema;
- cópia do cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
- no caso de o contrato não ser assinado pelo cliente, cópia do BI do significativo e documento legal de representação.

No contrato de prestação de serviços encontram-se reflectidos os direitos e deveres das partes, devendo este conter, entre outros, os seguintes itens:

- identificação da entidade prestadora dos serviços e do cliente;
- período de vigência do contrato;
- direitos e deveres do cliente;
- direitos e deveres da Organização;

IT02.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CONTRATO E PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

- condições de alteração, de suspensão e/ou de rescisão do contrato;
- identificação, em caso de necessidade, da pessoa responsável pelo cliente;
- identificação dos serviços e actividades contratualizados, local e periodicidade;
- indicação clara e inequívoca da correspondente mensalidade e/ou valor de admissão, quando aplicável, indicando quais os serviços incluídos na mensalidade e quais os que são pagos à parte;
- necessidades dietéticas especiais do cliente;
- contactos para situações de emergência;
- a tomada de conhecimento, por parte do cliente, do regulamento interno, no qual a Organização e o cliente se comprometem ao seu cumprimento;
- identificação das regras e responsável pela administração medicamentosa do cliente;
- identificação das regras de utilização em caso de cedência de materiais ou equipamento, como ajudas técnicas (por exemplo, preço, tempo de utilização, danificação);
- acordo com o cliente (preferencialmente e sempre que possível), e/ou significativo, estabelecendo o nível de partilha de informação pessoal com os familiares, colaboradores e/ou outras entidades.

Aquando da celebração do contrato, é acordado com o cliente a lista do material que este e/ou os significativos se responsabilizam a fornecer, bem como, os bens pessoais que o cliente pretenda usufruir no estabelecimento, devendo ser registado no impresso *IMP02.IT02.PC02 – Lista de Bens do Cliente*. Sempre que existirem novos bens, esta lista deve ser actualizada e integrada no Processo Individual do cliente, e distribuída pelos serviços da Organização que dela necessitem. Com uma periodicidade mínima anual a lista de bens do cliente deve ser validada pela Organização e Cliente de forma a assegurar a sua actualização.

A Organização, para além de assegurar a normal segurança dos bens dos clientes, deve informar o cliente sobre os cuidados a ter com os seus bens pessoais, nomeadamente a eventual realização de seguros para o efeito.

A gestão dos bens financeiros dos clientes pela Estrutura Residencial, deve ficar registada no contrato, podendo no quadro dos normativos legais vigentes, assumir uma das seguintes modalidades:

- Ausência de participação da Organização, caso o cliente mantenha a sua capacidade e autonomia para a gestão de bens pessoais;
- Face a alguma alteração no estado de saúde do cliente, capacidade e/ou autonomia que dificulte a gestão dos bens pessoais pelo próprio, a Organização só poderá assumir essa responsabilidade perante uma indicação das Entidades Legais com competências para o efeito;

IT02.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CONTRATO E PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

- Depósito da pensão do cliente directamente na conta bancária da instituição, designada conta pecúlio. A instituição retira o valor correspondente à mensalidade definida no contrato, e gere o restante em função das necessidades apresentadas pelo cliente;
- Em situações de inabilidade ou interdição deverá ser a família a assumir a responsabilidade pela gestão dos bens do cliente. Na ausência desta e unicamente através de nomeação do Ministério Público, é que a responsabilidade transitará para a Organização.

1.2. Assinatura

O contrato é assinado em duplicado pelo representante da Organização, pelo cliente e/ou significativos.

Após a assinatura entre ambas as partes, é entregue uma cópia ao cliente e/ou significativos e a outra cópia integrará o Processo Individual do cliente.

No acto de contratualização dos serviços, a Organização deve entregar um exemplar do Regulamento Interno, enquadrando e explicitando o seu conteúdo.

1.3. Alterações ao contrato

Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, é elaborada uma adenda ao contrato existente, sujeita à aprovação de ambas as partes, passando a constar do processo individual do cliente.

1.4. Suspensão e/ou rescisão

São definidos, pela organização, procedimentos para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em várias situações, tais como:

- incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- inadequação dos serviços às necessidades;
- insatisfação do cliente;
- inadaptação do cliente aos serviços.

Sempre que se verifiquem as situações supracitadas, a Organização procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a Organização procede de acordo com o estabelecido:

- suspensão do contrato, nos casos de situações menos gravosas;
- rescisão do contrato, caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique.

IT02.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CONTRATO E PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

O cliente tem sempre o direito de rescindir o contrato estabelecido com a Organização, sempre que considere que esta já não satisfaz/cumpra as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais (por exemplo, mudança de residência da família).

2. PROCESSO INDIVIDUAL

Cada estabelecimento deve possuir, segundo legislação em vigor, o “Registo Individual” do cliente, aqui designado Processo Individual do Cliente, sendo constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da Ficha de Inscrição, à qual é atribuído um número provisório que é alterado para um número definitivo depois da celebração do contrato.

Deverão fazer parte deste Processo Individual, que acompanha o cliente ao longo da sua relação com a Estrutura Residencial, entre outros, os seguintes documentos:

- Ficha de Informação disponibilizada ao cliente;
- Ficha de Inscrição;
- Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
- Contrato;
- Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente – significativo (familiar, representante legal, ou outro);
- Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (por exemplo, declaração de rendimentos, BI, nº de contribuinte);
- Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
- Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
- Processo Individual de Saúde (o qual se encontra sobre a responsabilidade da equipa médica e de enfermagem, a qual definirá, em caso de pedido de consulta por parte do cliente/significativos e/ou técnicos, qual a informação que é considerada restrita à consulta), do qual deve constar toda a informação relativa ao historial médico (relatórios médicos, dieta, medicação, alergias e outros);
- Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
- Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
- Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente;
- Plano Individual (PI) e respectiva revisão;
- Relatório(s) de monitorização e avaliação do PI;

IT02.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CONTRATO E PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

- Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades (por exemplo, livro/folhas de registo);
- Registos das ocorrências de situações anómalas (por exemplo, livro/folhas de registo);
- Registo de períodos de ausência;
- Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do contrato, ou outros;
- Outros, considerados relevantes.

O Processo Individual do cliente é arquivado na Organização em local próprio e de fácil acesso à Direcção Técnica e Serviços Administrativos, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contida. Cada Processo Individual deverá ser actualizado pelo menos trimestralmente.

O cliente e/ou significativos (sujeito a autorização do cliente) têm 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.

IT03.PC02

Instrução de Trabalho — Programa de Acolhimento

1. PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

O responsável pela integração do cliente na Estrutura Residencial efectua o planeamento da fase de acolhimento do cliente, devendo para o efeito:

- marcar data de ingresso do cliente;
- efectuar a recolha e o tratamento de toda a informação relativa ao cliente, obtida durante a fase de candidatura, bem como da avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente (inclusive informação da entrevista de avaliação diagnóstica);
- efectuar uma reunião com a equipa técnica para análise das especificidades do cliente, para detectar se no primeiro dia de integração este necessitará de algum acompanhamento especial, ou se o espaço destinado à sua habitação necessita de alguma alteração/adaptação (por exemplo, ajudas técnicas);
- efectuar uma reunião conjunta com a equipa técnica e ajudantes de acção directa, para passagem de informação relevante face às especificidades do cliente, nomeadamente aos colaboradores que lidarão mais directa e frequentemente com o cliente;
- efectuar uma reunião com os restantes residentes da Estrutura Residencial, preparando-os para a entrada de um novo residente e planeando com estes, caso aplicável, a melhor maneira de acolher o novo residente, permitindo que este se sinta o mais rapidamente possível envolvido na comunidade residencial (por exemplo, organizar um “comité de acolhimento” composto por clientes);

IT03.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

- efectuar reuniões ou articulações com outras áreas, colaboradores, significativos do cliente, voluntários, entre outros, que se considere pertinente, para o sucesso do acolhimento do cliente.

Posteriormente e com base em todos os elementos identificados, é elaborado o programa para o qual se utiliza o impresso *IMP03.IT03.PC02 – Programa de Acolhimento do Cliente*.

Ao cliente deve ser transmitida a mensagem de que a vivência numa estrutura residencial é sempre diferente da que se experiênciava na sua própria casa, de modo cuidado e positivo. Deverá ser referido que sentirá com certeza algumas diferenças e eventuais dificuldades, assegurando-lhe ao mesmo tempo que a equipa técnica estará sempre disponível para analisar e facilitar a sua adaptação e promover o seu bem-estar, procedendo-se aos ajustes e mudanças sentidas como necessárias quer por parte do cliente, quer por parte da Estrutura Residencial.

2. PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

O *Programa de Acolhimento* é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente e/ou significativos, devendo, como referência, não ser inferior a 6 meses.

O processo de integração do cliente é preponderante para o êxito da prestação do serviço. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais (internas e externas), com vista a estabelecer/manter laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.

No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente o(a) director(a) técnico(a) da Estrutura Residencial que, com o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes actividades:

- apresentar a equipa responsável pela Estrutura Residencial, nomeadamente os ajudantes de acção directa que articularão com o cliente;
- apresentar o espaço que o cliente habitará e facilitar a instalação por parte deste. Se o cliente se fizer acompanhar por um significativo, deverá ser-lhe facultada a possibilidade de o significativo apoiar o cliente na referida instalação;
- apresentar o cliente aos restantes clientes que integram a Estrutura Residencial;
- apresentar, caso aplicável, as restantes áreas organizacionais existentes;
- gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- avaliar as reacções do cliente;
- prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- caso existam, realizar o inventário dos bens do cliente acordados na contratualização (*IMP02.IT02.PC02 – Lista de Bens do Cliente*);

IT03.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

- evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente nas actividades a desenvolver;
- recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da Estrutura Residencial, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- divulgar os mecanismos de participação na Organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações;
- registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

Ainda durante este período, os colaboradores responsáveis pelo acolhimento do cliente podem desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da avaliação diagnóstica, completando ou alterando sempre que necessário o conteúdo da *Ficha de Avaliação Diagnóstica – IMP01.IT01.PC02*.

Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os indicadores que se encontram a influenciar a sua não adaptação/integração e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, alterações. Seja por inadaptação, seja porque se alteraram as condições iniciais (por exemplo, possibilidade de ser novamente integrado no contexto familiar), o cliente poderá proceder à rescisão do contrato a qualquer momento.

Após o período de acolhimento, é efectuada uma avaliação por parte da Estrutura Residencial conjuntamente com o cliente e/ou significativos, sobre o processo de integração e adaptação, utilizando para o efeito o impresso *IMP04.IT03.PC02 – Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente*.

Nessa altura, poderão ser prestadas informações adicionais, ao cliente e/ou significativos, sobre a forma como decorreu a integração e os próximos passos a empreender pelo cliente na Organização. Estas informações passam a constar do seu Processo Individual.

Caso o cliente manifeste o desejo de não integração, serão registadas as razões apresentadas no impresso *IMP04.IT03.PC02 – Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente* e procede-se à rescisão do contrato celebrado.

Ficha de Avaliação Diagnóstica

Identificação do Estabelecimento

IMP01.IT01.PC02 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

página 1 de 8

Data da Avaliação

1. Dados de Identificação do Cliente

Nome:

Nome a ser tratado:

Data de Nascimento:

Idade actual:

Anos

Em caso de urgência contactar:

Nome:

Contacto(s):

Indique o seu grau de escolaridade:

Não sabe ler, nem escrever

Sabe ler e escrever

Ensino Básico (ensino primário)

Ensino Preparatório

Ensino Secundário

Ensino Técnico Profissional

Licenciatura

Pós-graduação

Mestrado

Doutoramento

Nacionalidade e Língua

Qual a sua nacionalidade?

Há quanto anos vive em Portugal/Distrito/Concelho?

Compreende bem o Português (caso seja imigrante)?

Sim

Não

+ ou -

Sente dificuldades em expressar-se em Português (caso seja imigrante)?

Sim

Não

+ ou -

Normalmente as pessoas compreendem-no/a (caso seja imigrante)?

Sim

Não

Às vezes

2. Breve Caracterização Individual e do Agregado Familiar do Cliente

O Cliente vive:

Isolado

Em agregado

Nome	Idade	Parentesco	Vive com o cliente		Meio de vida principal ⁽¹⁾
			Sim	Não	
Cliente					

(1) Reforma; Pensão Social; Subsídio Mensal Vitalício; outro.

3. Situação Sócio-Económica do Cliente e/ou Significativos⁽²⁾

Rendimentos Mensais:			Despesas Mensais:		
Rendimento do trabalho	-	€	Renda/Prestação da casa	-	€
Reforma	-	€	Transportes públicos	-	€
Pensão	-	€	Medicação	-	€
Complemento por dependência	-	€	Alimentação	-	€
Outros	-	€	Outros	-	€
Total:	-	€	Total:	-	€

(2) Aplicável a estabelecimentos das Redes Pública e Solidária; campos a serem obrigatoriamente preenchidos com os dados do cliente e dos familiares que compõem o seu agregado.

4. Contexto Habitacional

Há quantos anos vive no seu local de residência?

Tem um quarto só para si?

Sim

Não

Tipo de habitação (No caso de não se encontrar em Resposta Social)

Casa

Apartamento

Quarto

Outra _____

Condições habitacionais

Água canalizada

Fogão

Micro-ondas

Luz

Frigorífico

Rádio

Rede de esgotos

Esquentador

TV

Gás

Máq. lavar roupa

Vídeo/ DVD

Aquecimento

Máq. lavar loiça

Telefone/ telemóvel

5. Saúde

Grupo sanguíneo:

Nome do médico de família/assistente:

Centro de Saúde:

Telef:

Ext.:

Nome(s) do(s) médico(s) da(s) especialidade(s):

Contacto:

Alergias:

Problemas de saúde

Respiratórios	<input type="radio"/>	Intestinais	<input type="radio"/>	Outros	<input type="radio"/>
Urinários	<input type="radio"/>	Doenças infecto-contagiosas	<input type="radio"/>	Quais?	
Aparelho locomotor	<input type="radio"/>	Doenças cancerígenas	<input type="radio"/>		_____
Limitações físicas incapacitantes	<input type="radio"/>	Sistema nervoso	<input type="radio"/>		_____
Reumatismo	<input type="radio"/>	Demência	<input type="radio"/>		_____
Cardíacos	<input type="radio"/>	Padrões de sono	<input type="radio"/>		_____
Hipertensão	<input type="radio"/>	Depressivos	<input type="radio"/>		_____
Infecto-Contagiosas	<input type="radio"/>	Auditivos	<input type="radio"/>		_____
Diabetes	<input type="radio"/>	Visão	<input type="radio"/>		

Medicação e indicação terapêutica

Nome Medicamento	Jejum	P. almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Deitar

Medicação S.O.S

Nome Medicamento	Descrição da Situação S.O.S

Cuidados de medicina física e de reabilitação

- Terapia ocupacional
- Fisioterapia
- Outra. Especificar

6. Capacidade Física e Funcional

Actividades Corporais

Assinale, quando aplicável

Alimentação

- Alimenta-se sem dificuldades
- Necessita parcialmente de auxílio ou de alimentação triturada
- Necessita totalmente de ajuda humana ou de alimentação artificial (sonda)

Higiene pessoal

- Faz a sua higiene sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial
- Necessita de ajuda total

Usar banheira ou polibã

- Usa sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial
- Necessita de ajuda total

Vestir-se

- Não necessita de ajuda
- Necessita de ajuda total
- Necessita de ajuda parcial

Eliminação

- Micção normal
- Defecção normal
- Incontinência urinária ocasional
- Incontinência fecal ocasional
- Incontinência urinária permanente (p.e., algália)
- Incontinência fecal permanente (doente osteomizado)

Usar a sanita/mictório

- Usa sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial
- Necessita de ajuda total

Actividades Sensoriais

Assinale, quando aplicável

Fala

- Exprime-se sem dificuldades
- Exprime-se com dificuldades

Visão

- Vê sem dificuldades
- Vê com dificuldades
- Vê com dificuldades severas ou não vê

Audição

- Ouve sem dificuldades
- Ouve com dificuldades
- Ouve com dificuldades severas

Actividades Locomotoras	Assinale, quando aplicável
Transferência	
Efectua sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda humana total ou de uma cadeira elevatória	<input type="radio"/>
Trabalho doméstico	
Faz sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Deslocação ao exterior	
Efectua sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda humana ou técnica (bengala, andarilho)	<input type="radio"/>
Necessita de uma cadeira de rodas	<input type="radio"/>
Refeições	
Faz sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Ir às compras	
Faz sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Actividades Mentais, Cognitivas e Comportamentais	Assinale, quando aplicável
Memória	
Recorda factos ou acontecimentos sem dificuldades	<input type="radio"/>
Esquecimentos mais ou menos frequentes	<input type="radio"/>
Esquecimentos muito frequentes	<input type="radio"/>
Amnésia	<input type="radio"/>
Orientação espacial	
Identifica os locais em que está (casa, cidade, etc.)	<input type="radio"/>
Identifica com dificuldade/ apoio os locais em que está (casa, cidade, etc.)	<input type="radio"/>
Não identifica os locais em que está (casa, cidade, etc.)	<input type="radio"/>
Orientação temporal	
Identifica os elementos de caracterização temporal (dia da semana, mês, ano, etc.)	<input type="radio"/>
Identifica com dificuldade/ apoio os elementos de caracterização temporal (dia da semana, mês, ano, etc.)	<input type="radio"/>
Não identifica elementos de caracterização temporal (dia da semana, mês, ano, etc.)	<input type="radio"/>
Comportamento	
Normal	<input type="radio"/>
Perturbações minor: teimosia, lamentações, emotividade	<input type="radio"/>
Perturbações major: agitação, desorientação, fuga	<input type="radio"/>

Humor

- Normal
- Tristeza (significativa pela constância ou intensidade) ou irritabilidade
- Apatia (sem energia)
- Agressividade

Comunicação

- Comunica verbalmente com fluidez, expondo as suas ideias com clareza
- Comunica verbalmente com dificuldades
- Comunica verbalmente com o apoio de ajudas técnicas
- Comunica através de Língua Gestual Portuguesa
- Não comunica verbalmente nem através de Língua Gestual Portuguesa

Outras actividades

Assinale, quando aplicável

Administrar o dinheiro

- Sem ajuda
- Necessita de ajuda parcial ou de apoio
- Necessita de ajuda total

Tomar medicamentos

- Sem ajuda
- Necessita de ajuda parcial ou de apoio
- Necessita de ajuda total

7. Hábitos e gostos/interesses

Actividades		Hábitos	Gostos e Interesses
Tipo	Variáveis		
Refeições	<ul style="list-style-type: none"> • Horários • Espaço • Forma de servir 		
Alimentação	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de alimentos • Dieta 		
Roupa	<ul style="list-style-type: none"> • Frequência da muda de roupa • Escolha da roupa • Arrumação da roupa • Frequência de lavagens • Passar a ferro • Produtos utilizados 		
Cuidados de higiene e imagem	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de cuidados • Frequência 		
Idas ao médico	<ul style="list-style-type: none"> • Frequência, por tipo de especialidade e tipo de estrutura de saúde 		

Actividades		Hábitos	Gostos e Interesses
Ocupação quotidiana do tempo	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades diárias que faz questão de executar para ocupar o tempo • Onde e com quem • Frequência 		
Compras no exterior	<ul style="list-style-type: none"> • Frequência, por tipo de produtos (diária, semanal...) • Com quem 		
Passear	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de passeio • Locais • Com quem • Frequência 		
Actividades lúdicas e/ou culturais	<ul style="list-style-type: none"> • De que tipo • Com quem • Onde • Frequência 		
Actividades desportivas	<ul style="list-style-type: none"> • De que tipo • Com quem • Onde • Frequência 		
Actividades espirituais e/ou religiosas	<ul style="list-style-type: none"> • De que tipo • Com quem • Onde • Frequência 		
Mobilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Com quem sai • Onde • Frequência 		
Relações interpessoais	<ul style="list-style-type: none"> • Com quem interage • Como e onde • Frequência 		
Relações familiares	<ul style="list-style-type: none"> • Com quem prefere estar/conviver • Tipo de contactos • Onde • Frequência 		

Qual a satisfação quanto aos relacionamentos que estabelece? (assinale com uma X)

Actores	1. Insatisfeito	2. Pouco satisfeito	3. Satisfeito	4. Muito satisfeito	5. Nr
Familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Representante legal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vizinhos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outras pessoas? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Representações

Procura-se conhecer as representações do cliente sobre o seu projecto de vida, as suas necessidades e expectativas relativamente aos serviços e colaboradores a envolver.

Como acha que os seus familiares ou pessoas próximas o vêem?

Actualmente, quais são os seus objectivos de vida? Actualmente, o que procura fazer no seu dia-a-dia?

Quais os apoios que necessita para concretizar os seus objectivos?

O que espera dos serviços da Estrutura Residencial? Como acha que os serviços podem contribuir para apoiar a sua vida, assim como para satisfazer as suas necessidades?

Quais as expectativas em relação aos colaboradores da Estrutura Residencial? (Ou: O que espera dos colaboradores da Estrutura Residencial?)

9. Outras informações relevantes

10. Assinaturas

Cliente _____ Data _____

Significativos _____ Data _____

Organização _____ Data _____

Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente

IMP04.IT03.PC02 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

página 1 de 3

Identificação do Estabelecimento

Nome do cliente:

Processo de Adaptação do Cliente	1ª Semana		2ª Semana		3ª Semana		4ª Semana		Observações
	Situação Identificada ⁽¹⁾	Medidas Tomadas ⁽²⁾							
Relacionamento com os outros clientes									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Adaptação ao espaço c/ pessoas externas									
Adequação do Serviço _____									
Adequação do Serviço _____									
Adequação do Serviço _____									
Adequação do Serviço _____									
Adequação dos Recursos Adstritos									

* Referenciar todos os elementos que se encontram em contacto com o cliente durante a prestação dos cuidados.

⁽¹⁾ Na identificação das situações de adaptação, importa referir essencialmente aquelas em que se verificou uma maior inadequação ao conjunto de estratégias implementadas pela Equipa da ER. Neste contexto, importa ter em especial atenção o 1º mês de integração do Cliente.

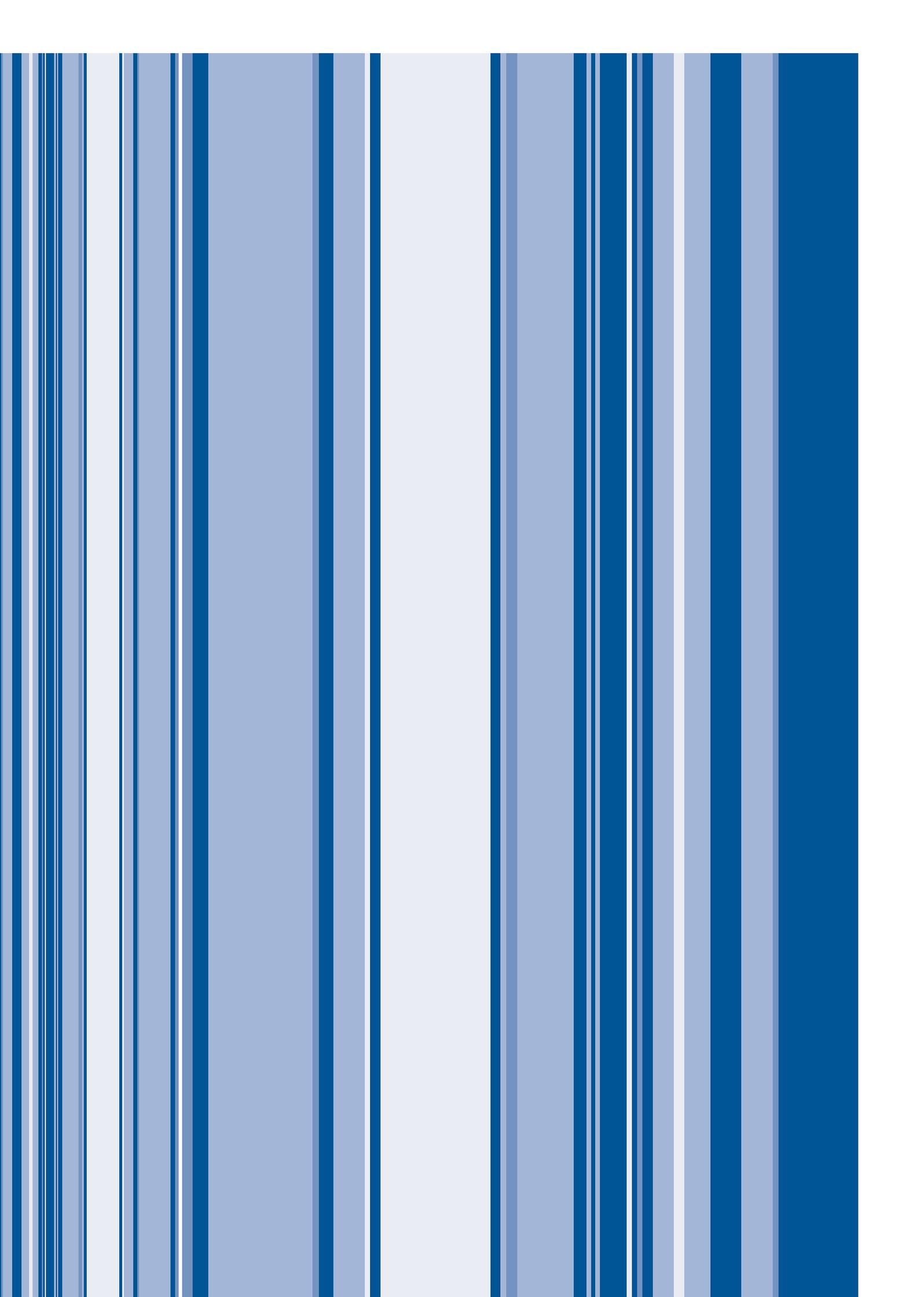
⁽²⁾ Na identificação das medidas tomadas, importa ter em atenção todas as estratégias e acções implementadas pela Equipa da ER tendente a uma maior adaptação.

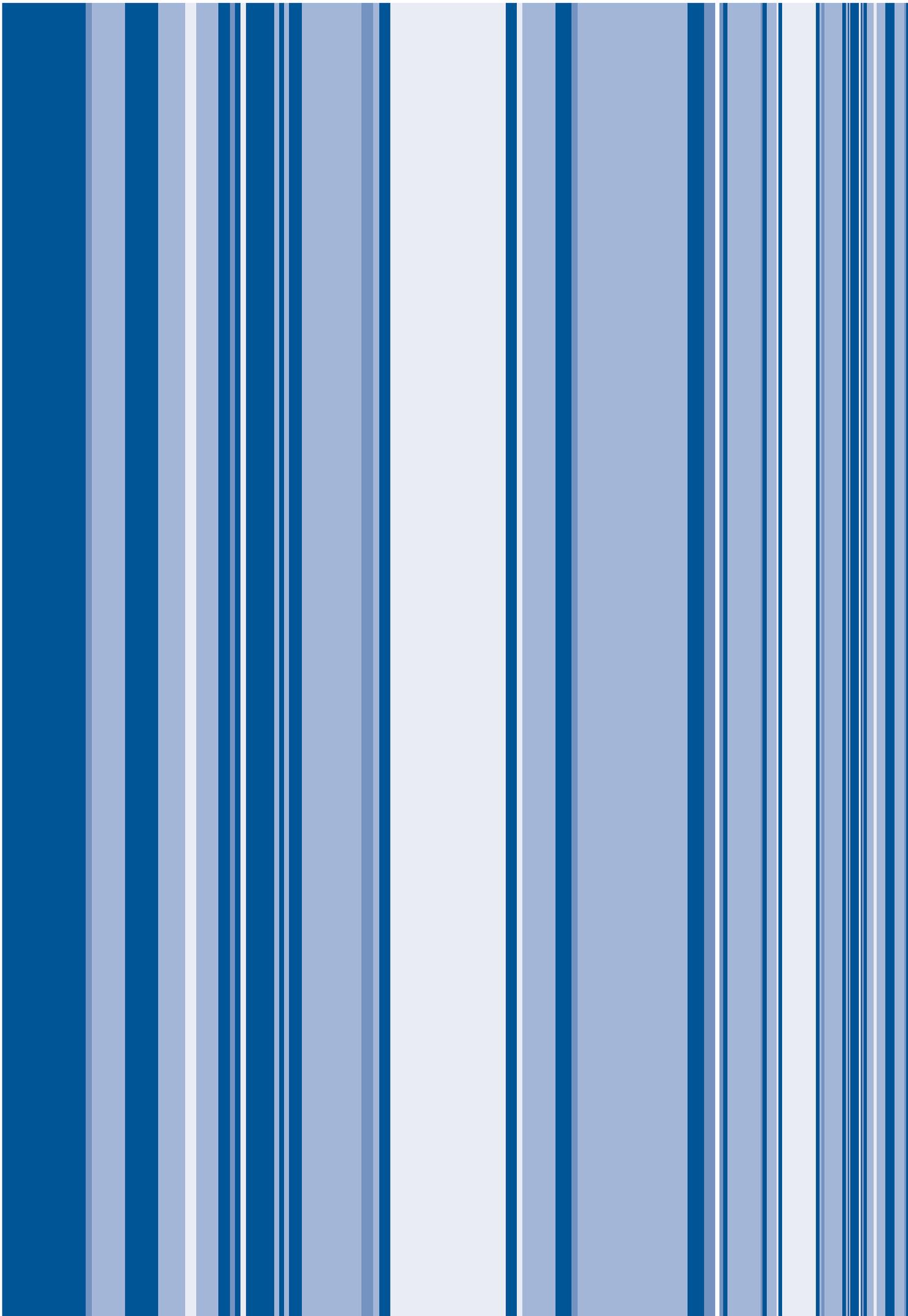
3. Parecer do Técnico sobre o Acolhimento

4. Observações: (quando aplicável, assinale outras informações relevantes constatadas)

5. Assinaturas

Cliente	Data
Significativo	Data
Organização	Data





PC 03
Plano Individual

PC03 Plano Individual

1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras de orientação a observar na elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do *Plano Individual (PI)* do cliente da Estrutura Residencial.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores e Serviços intervenientes na elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do *Plano Individual (PI)* do cliente.

3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Processo Individual do Cliente</p> <p>Necessidades e expectativas do cliente</p> <p>IMP01.IT01.PC03 Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente</p>	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> S1[1. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E POTENCIAIS DOS CLIENTE] S1 --> D1{EXISTEM RECURSOS NECESSÁRIOS?} D1 -- NÃO --> S2[2. ARTICULAÇÃO PARCERIAS] D1 -- SIM --> S3[3. ELABORAÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL (PI)] S2 --> S3 S3 --> S4[4. VALIDAÇÃO DO PI POR TODAS AS ENTIDADES] S4 --> D2{É NECESSÁRIO REVER PI?} D2 -- SIM --> S5[5. REFORMULAÇÃO DO PI] D2 -- NÃO --> A((A)) S5 --> B((B)) B --> S4 </pre>	Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente preenchido	DT	E + PL + AC + AAD	C + S	<p>1. Avaliação das necessidades e potenciais dos clientes</p> <p>Ver: IT01.PC03 - Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente, contém: - Referencial metodológico de avaliação.</p>
<p>Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente</p> <p>Necessidades de recursos extremos</p>		Parcerias Articuladas	DT	P	C + O	<p>2. Articulação de parcerias</p> <p>Se não existirem na Organização os recursos necessários para responder às necessidades identificadas, a organização, no quadro da sua estratégia e princípios, identificará as parcerias/recursos necessários.</p> <p>Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI; - Monitorização, avaliação e revisão do PI.</p>
<p>Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente</p>		PI elaborado	DT	C + S + E + PL + AC + AAD + P	C + S	<p>3. Elaboração do plano individual (PI)</p> <p>Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI; - Monitorização, avaliação e revisão do PI.</p>
<p>Necessidades e Potenciais do Cliente</p> <p>Necessidades de recursos extremos</p> <p>PI</p>		PI validado	DT	C + S + E + PL + AC + AAD + P	C	<p>4. Validação do PI por todas as entidades</p> <p>Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI; - Monitorização, avaliação e revisão do PI.</p>
<p>PI</p>		PI reformulado	DT	C + S + E + PL + AC + AAD + P	C + S	<p>5. Reformulação do PI</p> <p>Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI; - Monitorização, avaliação e revisão do PI.</p>

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
PI	<pre> graph TD A((A)) --> B[6. IMPLEMENTAÇÃO DO PI] B --> C[7. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO DO PI] C --> D{PI AJUSTADO?} D -- NÃO --> A D -- SIM --> E[8. ACTUALIZAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE] E --> F([FIM]) </pre>	PI implementado Registo de actividades e resultados	DT	C + S + E + PL + AC + AAD + P	C	6. Implementação do PI Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI; - Monitorização, avaliação e revisão do PI.
PI Registo de actividades e resultados		PI monitorizado, revisto e avaliado	DT	C + S + E + PL + AC + AAD + P	C	7. Monitorização e avaliação do PI Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI; - Monitorização, avaliação e revisão do PI.
PI		Processo individual do cliente actualizado	DT	C + S + E + PL + AC + AAD + P	C	8. Actualização do processo individual do cliente Sempre que aplicável, após a avaliação e revisão do PI, o Processo Individual do Cliente é actualizado. Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI; - Monitorização, avaliação e revisão do PI.

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> • Informações recolhidas no Processo de Candidatura • Informações diárias dos colaboradores que acompanham o cliente • Relatório de avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente • Resultados da monitorização e avaliação do PI • Projecto técnico da Organização • Objectivos operacionais das áreas/sectores (saúde, alimentação, actividades culturais, entre outros) • Informações recolhidas no Processo de Admissão e Acolhimento • Relatórios e informações provenientes de outras instituições/departamentos da Organização 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou significativos • Director Técnico • Psicólogo • Animador Cultural • Enfermeiro • Responsável pelo Acolhimento • Ajudante de Acção Directa • Direcção da Organização • Parceiros
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Plano Individual elaborado e executado • Resultados dos clientes • Serviços prestados • Rescisão do contrato 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou significativos • Parceiros • Direcção da Organização • Director Técnico • Colaboradores técnicos
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente	IMP01.IT01.PC03 Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do cliente
IT02.PC03 – Plano Individual	IMP02.IT02.PC03 Plano Individual IMP03.IT02.PC03 Serviços Prestados no Apoio Psicossocial
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • Número de revisões do PI 	
<ul style="list-style-type: none"> • Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PI 	
<ul style="list-style-type: none"> • Grau de cumprimento do PI 	<ul style="list-style-type: none"> • número de acções executadas/ número de acções planeadas, por objectivo x 100
<ul style="list-style-type: none"> • Grau de execução dos objectivos previstos 	<ul style="list-style-type: none"> • número de objectivos atingidos/ número total de objectivos previstos
<ul style="list-style-type: none"> • % de reclamações relativas ao PI 	<ul style="list-style-type: none"> • número de reclamações relativas ao Plano Individual/ número total de reclamações x 100
<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação dos clientes face ao PI 	
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC03

Instrução de Trabalho — Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente

Depois de confirmada a integração do cliente na Estrutura Residencial e do envio do processo para o responsável pelo Processo Individual, procede-se à avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente.

No contexto da avaliação diagnóstica foram recolhidas várias informações sobre as condições habitacionais do cliente e o seu estado de saúde, bem como aspectos relacionados com as capacidades físicas e funcionais, as expectativas e as representações face à sua vida e face à Estrutura Residencial.

Durante o *Programa de Acolhimento* este conhecimento inicial do cliente foi exponenciado. Obtiveram-se dados pertinentes, quer por terem sido recolhidos em contexto real, face a situações concretas, quer devido ao maior período de tempo e à diversidade de intervenientes, quando comparados com o momento da entrevista de avaliação diagnóstica.

IT01.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

Neste sentido, e uma vez que as condições de alojamento pressupõem acompanhamento e vigilância permanente 24 horas por dia por parte dos colaboradores da Estrutura Residencial, desde a equipa técnica aos ajudantes de acção directa, toda a informação acerca do cliente é registada e transmitida. Apresentam-se alguns exemplos da informação a registar:

- rotinas e actividades diárias;
- comportamentos evidenciados e/ou alterações comportamentais;
- interacções sociais;
- interacções familiares;
- interacções com os outros clientes;
- interacções com a equipa técnica e ajudantes de acção directa;
- visitas de amigos, pessoas próximas, etc.;
- alterações do estado de saúde e psicológico;
- registo de situações anómalas.

Estes registos podem constar em vários documentos, produzidos pela Organização, desde folha de ocorrências, diário do cliente, diário do ajudante de acção directa, registos da equipa técnica, actas de reuniões da equipa técnica e/ou equipa de ajudantes de acção directa, reclamações ou sugestões do cliente, reclamações ou sugestões de familiares ou responsáveis por este, entre outros.

Estes registos são analisados e tratados em reuniões de equipa da Estrutura Residencial, podendo incluir o cliente e/ou seus significativos sempre que se torne necessário.

Complementarmente, a informação constante do *Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente* permite identificar o que este valorizou positivamente e o que, na sua opinião, poderiam ser as áreas de investimento pessoal e organizacional.

Para a avaliação podem ainda ser consideradas outras fontes, nomeadamente relatórios técnicos e informações provenientes de outras organizações com conhecimento relevante sobre o projecto de vida do cliente, bem como relatórios e informações específicas desenvolvidas por departamentos sectoriais da Organização, caso o cliente se encontre ou tenha frequentado esses serviços.

É a partir da integração destas informações que se procederá então à identificação de áreas que carecem de uma avaliação mais exaustiva. Identificam-se, a título exemplificativo:

- exploração do ciclo de vida;
- avaliação psicológica;
- avaliação físico-funcional.

IT01.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

Neste caso, o gestor do processo informa o cliente e/ou significativos sobre a necessidade de realizar uma entrevista ou sessão de avaliação, explicitando claramente os seus objetivos e os técnicos especialistas que serão envolvidos (se aplicável). No caso da Estrutura Residencial não dispor de tais recursos, deve sinalizar os recursos da comunidade a mobilizar e apoiar o cliente no sentido de aceder aos mesmos.

A título exemplificativo são apresentadas algumas estratégias de avaliação:

- entrevista;
- observação clínica;
- observação e análise dos comportamentos e atitudes em contexto natural;
- aplicação de instrumentos de avaliação.

Todos os relatórios de avaliação daqui provenientes são inseridos no Processo Individual do Cliente.

A partir da análise de toda a informação recolhida, o gestor do processo, em sede de reunião com o cliente e respectivos significativos, procede à identificação das necessidades do cliente, efectuando o seu registo no impresso *IMP01.IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e Potenciais do Cliente*.

Deste modo, é possível identificar as áreas:

- que exigem uma resposta/intervenção para colmatar, compensar ou manter determinado aspecto – as suas **necessidades**;
- que podem beneficiar de intervenção, no sentido de desenvolver o cliente até ao seu expoente máximo – os seus **potenciais**.

Para a identificação das necessidades e dos potenciais utiliza-se como matriz de análise o Modelo de Qualidade de Vida para a população idosa. Assim, é garantida a abrangência do diagnóstico, numa perspectiva holística do indivíduo. Depois de realizada a avaliação e identificação das necessidades do cliente, procede-se à elaboração do Plano Individual (PI), conforme estipulado na *IT02.PC03 – Plano Individual*.

O Modelo de Qualidade de Vida para a população idosa assenta em seis domínios fundamentais (Manual WHOQOL -OLD⁽¹⁾):

(1) Manual WHOQOL-OLD, Organização Mundial da Saúde (adaptado).

Nota: Da fonte constam as referências assinaladas a negrito.

IT01.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE***Habilidades sensoriais***

Reporta ao estado de **funcionamento sensorial** da pessoa, tendo ainda em consideração o **impacto da perda de habilidades sensoriais** na qualidade de vida. Ao estar focalizada nos sentidos (por exemplo, audição, visão, olfacto), a análise deste domínio implica, designadamente, a identificação de necessidades em termos de utilização de ajudas técnicas e a sinalização de estratégias de compensação/ alternativas já implementadas ou a implementar.

Autonomia

Refere-se à **independência**, à **capacidade ou liberdade de viver de forma autónoma e tomar decisões**. Assim, para além da recolha, análise e interpretação de informação, no sentido de conduzir a decisões conscientes, inclui as áreas de mobilidade e realização de actividades de vida diária. A este nível podem ser exploradas questões como o locus de controlo que a pessoa sente ter sobre a sua própria vida, bem como aquele que demonstra ter através da narração de episódios de tomada de decisão. Para aqui contribui também a identificação das tarefas que o indivíduo realiza autonomamente ou para as quais necessita de apoio, considerando os diferentes graus de apoio possíveis.

Actividades passadas, presentes e futuras

Relativo à **satisfação sobre as conquistas na vida e coisas a que se anseia**, este domínio remete para a integração narrativa do ciclo de vida do indivíduo, com particular ênfase nos papéis e actividades desempenhadas. Em jeito de balanço orientador da acção futura, são identificadas as áreas de realização e de reconhecimento pessoal e social do indivíduo, de modo a apoiar a construção de um projecto de vida baseado na combinação virtuosa das actuações realizadas com as actualmente executadas, numa lógica de potenciação das mesmas e de re/construção das expectativas face às vivências futuras.

Participação social

Assente na **participação nas actividades quotidianas, especialmente na comunidade**, este domínio implica a presença em contextos vivenciais e o envolvimento em papéis e actividades de idêntico cariz. Além da implementação de competências de vida em comunidade, inclui a densidade da rede social de apoio (por exemplo, familiares, amigos, sócios de uma mesma associação), bem como a proximidade e intensidade dos contactos. No sentido da efectiva inclusão social, implica ainda a capacidade de afectar e ser afectado pelos dinamismos sociais.

Morte e morrer

Relacionado com a integração das narrativas vivenciais requeridas pelo domínio anterior, o presente domínio remete para a preparação para o luto de pessoas próximas (por exemplo, companheiro/a, irmãos, amigos, outras pessoas residentes na Estrutura Residencial), bem

IT01.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

como para a organização psicossocial da conclusão do seu próprio ciclo de vida. Assim sendo, este domínio integra as **preocupações, inquietações e temores sobre a morte e sobre morrer**, numa lógica de promoção da assimilação funcional e ajustada desse momento como parte integrante da vida.

Intimidade

Considerando a importância das vivências afectivas do indivíduo, refere-se à **capacidade de ter relacionamentos pessoais e íntimos**. Inclui a satisfação da pessoa com as relações afectivas, amorosas e sexuais que estabelece, na relação entre as suas expectativas e os resultados alcançados percebidos. Integra ainda as atitudes e os comportamentos adoptados em relação aos outros.

Todas as estratégias e actividades a realizar com o cliente em sede de avaliação das necessidades e dos potenciais deverão ter por base a matriz conceptual referida, para que o serviço a prestar pela Estrutura Residencial tenha como referencial de intervenção o envelhecimento activo nas dimensões: biológica, intelectual e emocional, potenciando assim uma promoção holística da qualidade de vida dos clientes.

IT02.PC03

Instrução de Trabalho — Plano Individual

O Plano Individual (PI) é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o cliente.

Princípios a considerar aquando da elaboração, implementação e avaliação do PI:

- A individualização e personalização do PI, respeitando os objectivos, os valores e os interesses, bem como as idiosincrasias do cliente.
- A dimensão holística do indivíduo, constituindo as categorizações meras abstracções que visam simplificar os registos e os processos de trabalho. Assim, deve haver uma integração coerente entre os vários objectivos e actividades definidos no PI.
- A participação activa do cliente (e/ou significativos), em todas as fases do processo, enquanto principal(is) agente(s) decisor(es).
- O trabalho em rede e em parceria, através da identificação de outras estruturas da comunidade sempre que necessário, privilegiando o *mainstreaming* das intervenções.
- A co-identificação de acções que promovam a sua autonomia, a inclusão na comunidade e a qualidade de vida.
- A garantia de que as actividades são desafiantes na justa medida em que são acompanhadas de apoio, bem como de momentos posteriores de integração.
- A consideração do facto de a ocupação quotidiana, por parte do cliente, depender do seu projecto de vida, competências e potencialidades, dos hábitos de vida e lazer, bem como dos estímulos oferecidos pela Estrutura Residencial.
- O assumir de uma atitude de apoio por parte dos elementos da equipa, com uma comunicação ajustada e acessível para com o cliente.
- O direito do cliente e/ou significativos consultarem o PI.
- O direito do cliente e/ou significativos solicitarem uma revisão do PI.

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

ELABORAÇÃO DO PI

1. EQUIPA MULTIDISCIPLINAR

A elaboração do PI é dinamizada pelo gestor do processo, em colaboração e articulação com todos os intervenientes:

- equipa técnica constituída por elementos dos vários sectores/áreas da Organização e elementos externos;
- ajudantes de acção directa;
- o cliente e/ou significativos;
- outros colaboradores de outros serviços ou Entidades.

2. ARTICULAÇÃO EM PARCERIA

O trabalho em rede e em parceria constitui-se como uma estratégia de apoio à operacionalização do PI, visto que a abordagem holística do indivíduo e a promoção da sua qualidade requerem a identificação e mobilização de outras estruturas da comunidade. A adopção de tal estratégia pode visar não só a implementação de determinada(s) actividade(s), mas também a aquisição ou cedência de recursos.

Deste modo, consoante os objectivos definidos no PI, são envolvidas, mobilizadas e dinamizadas estruturas da comunidade, tais como: Centros de Saúde, Hospitais, Clínicas de Fisioterapia, Centros de Dia, Associações locais, entre outros. Podem ainda ser mobilizados outros serviços da própria Organização ou colaboradores externos.

No caso de ser estabelecida uma parceria, deverá ser formalizado um protocolo estabelecendo o âmbito e respectivas responsabilidades.

3. DADOS DE ENTRADA

Para a formulação do PI são utilizados os referenciais da Estrutura Residencial e os documentos constantes do Processo Individual do Cliente, a saber:

- objectivos operacionais das áreas/ sectores (alimentação, actividades culturais, saúde, entre outros);
- informações recolhidas no Processo de Candidatura;
- informações recolhidas no Processo de Admissão e Acolhimento;
- informações diárias dos colaboradores que acompanham o cliente;
- avaliação das necessidades, expectativas e potenciais do cliente.

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

4. ESTRUTURA

O PI contém, pelo menos, os seguintes elementos (*IMPO2.IT02.PC03 – Plano Individual*):

- identificação do cliente constante no Processo Individual;
- síntese da avaliação diagnóstica;
- objectivos gerais de intervenção e respectivos indicadores;
- actividades de intervenção/serviços a prestar ao cliente e respectivos objectivos específicos, indicadores e calendarização;
- acções por actividade/serviço;
- definição dos responsáveis pela elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do PI;
- formas de participação do cliente e significativos na intervenção;
- data de avaliação/revisão do Plano;
- assinatura de todos os intervenientes.

Considerando a componente registo das avaliações, o PI deverá conter os seguintes elementos:

- resultados atingidos;
- avaliação qualitativa e quantitativa dos desvios face ao planeado;
- propostas de reformulação/revisão.

5. ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO

Os objectivos gerais de intervenção são estabelecidos pelo cliente e/ou significativos, com o apoio dos demais intervenientes, a partir da avaliação das necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento do cliente no quadro da missão e valores da Organização, dos objectivos das áreas/sectores organizativos (alimentação, apoio psicossocial, saúde, entre outros). De salientar que antes da entrada na Estrutura Residencial o cliente já tinha um projecto de vida, pelo que o PI deve assegurar tanto quanto possível a continuidade do mesmo, com os ajustamentos necessários. À formulação do PI podem ser colocadas algumas objecções pelo cliente, pois se ao longo da sua vida nunca necessitou de um plano para saber como viver, pode agora ser difícil perceber a sua pertinência no momento em questão. Face a esta ou similares atitudes, os profissionais podem focalizar o seu discurso no projecto de vida, adoptando diversas estratégias que ajudem a compreender o sentido de um PI (por exemplo, explorar a elaboração do PI não em gabinete mas no local da Estrutura Residencial preferido do cliente).

Os objectivos gerais da intervenção com o cliente, correspondem a níveis de desempenho/resultados desejáveis e exequíveis para o cliente, que se pretendem alcançar

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

com a prestação das várias actividades/serviços gerais, contribuindo, desta feita, para conferir coerência interna ao PI, tornando-se assim mais fácil a significação e integração do mesmo no que ao cliente diz respeito.

Estes objectivos, tantos quantos necessários, são agrupados por domínios de intervenção, formulados a partir do Modelo de Qualidade de Vida para a população idosa, e definidos de forma clara e operacional (quantificada e correspondente a um período temporal). Considerando que o PI é um instrumento que visa orientar e apoiar o futuro do indivíduo (e o indivíduo no seu futuro), a inclusão de uma dimensão com uma nomenclatura assente na morte e no morrer poderia ser inibidora e constituir uma barreira à adesão e ao envolvimento de pessoas num estado de desenvolvimento psicossocial num pólo mais próximo do desespero do que da integridade (segundo Erik Erikson). Deste modo, atendendo às diferenças individuais e ao não comprometimento de intervenções futuras, optou-se por uma designação de menor intensidade – **conclusão do ciclo de vida** - visto que as eventuais resistências e dificuldades de integração narrativa deverão ser trabalhadas em contexto de intervenção próprio (descrito no ponto 5.1 – Apoio Psicossocial).

Para cada objectivo geral é/são definido(s) o(s) indicador(es) respectivos, cuja fonte são os vários registos de informação e de monitorização.

O responsável pela avaliação, juntamente com a equipa, define os indicadores de avaliação, assim como os instrumentos metodológicos específicos, tais como:

- entrevistas/questionários aos clientes e significativos;
- parecer técnico em domínios específicos, como por exemplo, avaliação cognitiva e funcional do cliente;
- análise dos resultados da monitorização.

A título exemplificativo indica-se a formulação de um objectivo geral de intervenção e respectivo indicador:

- garantir, semanalmente, a prestação de cuidados de higiene:
Indicador – taxa de execução semanal da prestação de cuidados de higiene.

Para cada actividade/serviço contratualizado devem ser definidos os objectivos específicos e seus indicadores, a calendarização e as acções.

Como exemplo, apresenta-se a formulação de alguns objectivos específicos:

- implicar, o cliente diariamente nas actividades de higiene pessoal e imagem, ao longo do primeiro semestre;
- implicar, o cliente mensalmente em actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, ao longo do primeiro semestre.

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

Para cada acção devem estar identificados os seguintes itens: hábitos, expectativas e gostos do cliente; riscos associados; acções preventivas/correctivas; periodicidade; número de vezes que a acção deve ocorrer; participantes ou pessoas implicadas; responsáveis pela execução e supervisão e recursos.

A título exemplificativo, são apresentadas algumas acções associadas a actividades-tipo:

- Cuidados de higiene – lavar-se; tomar banho;
- Actividades quotidianas – pôr a mesa; levantar a mesa;
- Actividades culturais – ir ao cinema; fazer ou ir ao teatro; participar em coros; ir a concertos; ir a museus; leitura e discussão de temas; ler jornais e revistas;
- Actividades sociais – fazer voluntariado, receber ou fazer visitas
- Actividades intelectuais/ formativas – frequentar um curso numa universidade para a terceira idade;
- Actividades espirituais e/ou religiosas – ir a locais de culto; assistir presencialmente ou à distância a cerimónias religiosas.

A construção do PI pode começar por ser discutida em sede de reunião de equipa técnica, garantindo que a sua elaboração só é efectivada em conjunto com o cliente e/ou significativos, sendo este(s) o(s) principal(is) agente(s) decisor(es). É também na reunião com o cliente que se encontram os colaboradores de outros serviços ou entidades, o que não obsta a que estes tenham também participado antecipadamente na primeira reunião supracitada. Assim, o gestor de processo actua como um elemento de articulação, ao serviço do cliente, na dinâmica Estrutura Residencial – Cliente – Significativos – Outras entidades/profissionais.

O PI pode ser negociado, com vista à obtenção de um consenso e consequente validação por todas as partes interessadas, mas garantindo sempre o respeito pela individualidade e pela tomada de decisão do cliente e/ou significativos.

Após validação, o PI do cliente é registado, datado, assinado por todas as partes, encontrando-se apto a ser implementado. O original do PI é integrado no Processo Individual do Cliente, sendo fornecida uma cópia do PI ao cliente.

A Estrutura Residencial deve procurar promover sempre a participação, envolvimento e implicação do cliente e significativos nas actividades/serviços que presta, através da sua implicação/co-responsabilização nas actividades e, especialmente, nas acções. Para o efeito, devem definir e articular previamente com todos os intervenientes (cliente, significativos, outros) as actividades/acções a desenvolver.

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

Os serviços da Estrutura Residencial não devem debilitar ou substituir as redes de apoio do cliente já existentes. Devem antes potenciá-las e promover, sempre que possível, relações de parceria, boa vizinhança e voluntariado (preferencialmente com formação neste domínio).

5.1. Apoio Psicossocial

Tal como acontece no caso das restantes actividades/ serviços, também a exploração e definição de actividades relativas ao apoio psicossocial ocorre no contexto das avaliações efectuadas (Avaliação Diagnóstica; Avaliação das Necessidades e Potencialidades do Cliente) e na construção/ revisão do PI.

O apoio psicossocial integra as acções de âmbito psicológico e social, tendo como objectivo geral promover o bem-estar físico, económico, psicológico e emocional do cliente e significativos (se aplicável). Constituem objectivos específicos:

- Identificar e ajudar a gerir os problemas psicossociais que possam dificultar a vivência do cliente na Estrutura Residencial ou o alcance dos objectivos identificados;
- Apoiar o cliente e os significativos, nomeadamente em fases críticas (por exemplo, situação de internamento);
- Analisar, com o cliente e os significativos, as consequências que resultem da sua integração na Estrutura Residencial, numa perspectiva ecológica;
- Garantir, com os demais elementos da equipa, que os serviços prestados estão centrados e orientados para o cliente, visando a satisfação das suas necessidades e a promoção dos seus potenciais.

No sentido de atingir os objectivos supracitados, são executadas diversas actividades, nomeadamente:

- Avaliação e intervenção psicológica – execução de despiste psicopatológico, apoio psicológico, acções que visem a promoção da auto-estima, etc.
- Acompanhamento social – acções de promoção e apoio ao efectivo acesso a direitos, bens e serviços, no sentido do *advocacy*.
- Apoio informativo e formativo – acções de informação, orientação e formação ao cliente e/ou significativos, no sentido de compreenderem e se adaptarem a novas situações, desde logo à nova vivência em sede de Estrutura Residencial.

No âmbito do apoio psicossocial, e como elementos integrantes das actividades supracitadas, destacam-se algumas dimensões de intervenção, que se consideram críticas:

- apoio espiritual;
- intimidade;
- conclusão do ciclo de vida;
- gestão de conflitos entre clientes.

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

Apoio Espiritual

Tendo em consideração a constância que a dimensão espiritual assume ao longo da vida, frequentemente com maior pertinência na fase de vida em análise, encontra-se previsto o apoio espiritual, para o qual concorrem como principais objectivos os seguintes:

- Criar espaço para que cada pessoa possa ter a sua identidade própria reconhecida e respeitada, através, nomeadamente, de:
 - liberdade de culto e de participação activa na vida da sua comunidade religiosa;
 - liberdade de expressão de convicções e de valores culturais;
 - respeito pelas prescrições de diferentes tradições sócio-religiosas, com impacto na vida quotidiana (por exemplo, alimentação);
- Fomentar diálogos e debates sobre as questões do sentido da vida e dos seus limites, respeitando a diversidade de opções/ convicções.

Neste âmbito, uma boa prática consiste na criação de oportunidades de informação e formação aos colaboradores, no sentido de os sensibilizar para opiniões e convicções de grupos sociais minoritários.

Intimidade

A gestão das relações afectivas é uma actividade desafiante, para a qual contribuem elementos como o auto-conceito, a auto-estima, as competências de relacionamento interpessoal, as atitudes e comportamentos face à diferença, etc. Por sua vez, também estes domínios são afectados pelo modo como é realizada a gestão das relações e pela percepção que o indivíduo lhes atribui, nomeadamente em termos de satisfação que daí extrai. Deste modo, é por vezes necessário recorrer a apoio especializado, no sentido da vivência funcional e adaptativa desta dimensão de qualidade de vida.

A este nível é ainda de salientar a importância da sexualidade, definida pela Organização Mundial de Saúde como a “integração dos aspectos somáticos, emocionais, intelectuais e sociais do ser humano sexual, em formas que enriquecem e realcem a personalidade, a comunicação e o amor”. A vivência da sexualidade é influenciada quer pelas mudanças fisiológicas e anatómicas do organismo, próprias do envelhecimento, quer por factores psicológicos (por exemplo, aceitação das próprias mudanças fisiológicas) e sociais (por exemplo, expectativas impostas pela sociedade). Precisamente decorrente das influências sociais, não raras vezes, verifica-se uma menor valorização desta dimensão no que respeita a pessoas com mais idade. Por vezes são denotados mitos e preconceitos de condenação da sexualidade, nomeadamente quanto à homossexualidade, extensíveis mesmo a crenças irracionais dos próprios. Assim, a formação, sensibilização e consciencialização dos profissionais que interagem de forma directa ou indirecta com os clientes é de elevada importância, de forma a promover comportamentos ajustados por parte destes.

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

Conclusão do Ciclo de Vida

Enquanto dimensão do ciclo de vida, a vivência da morte implica a conciliação do indivíduo consigo próprio, a aceitação e valorização dos marcos da sua vida e das principais acções empreendidas. Coloca-se ainda a questão de como os indivíduos reagem à morte dos seus significativos e à morte de clientes que se encontram na Estrutura Residencial. Assim, esta dimensão de intervenção abrange esses três eixos.

A necessidade de desencadear o processo terapêutico pode surgir a partir da avaliação de necessidades do cliente. De referir que, aquando do final da vida, é imprescindível a privacidade e a dignidade. A menos que motivos médicos supervenientes ou a vontade do próprio o contradigam, o cliente deve estar rodeado dos seus pertences e de familiares e significativos. Nesta fase, o apoio visa a satisfação das necessidades físicas, emocionais e espirituais do indivíduo.

A morte de um cliente tem impacto na estrutura da Estrutura Residencial, devendo ser criadas oportunidades para que os restantes clientes possam gerir o seu processo de luto de acordo com as suas idiossincrasias. Nos casos em que seja necessário, deve ser despoletado processo de intervenção psicológica aos familiares e significativos – clientes ou não da Estrutura Residencial – que tenham estabelecido uma forte ligação afectiva com o cliente que faleceu.

Gestão de Conflitos entre Clientes

Os conflitos são situações em que comportamentos, interesses ou opiniões de duas ou mais pessoas colidem, gerando confronto entre as partes. Ainda que sejam elemento integrante da vida em comunidade, implicam a sua resolução ou a minimização dos seus impactos.

Por vezes, os conflitos são ultrapassados pelos próprios intervenientes. Outras vezes é necessária a intervenção de um terceiro elemento. A este nível destaca-se a eficácia dos pares – um outro cliente que, pelas suas características pessoais, como por exemplo a escuta activa, ausculta as partes e promove o entendimento. A intervenção do apoio psicossocial pode também ser desencadeada, cabendo ao profissional a mediação, através do recurso a estratégias várias, como o *role taking*.

Considerando as actividades em causa e a já referida consideração holística e ecológica do cliente, as acções a empreender no âmbito do apoio psicossocial são da responsabilidade de uma equipa multidisciplinar, constituída no mínimo por dois técnicos: um de serviço social e um psicólogo. No caso da Organização não dispor de um destes técnicos, deverão ser mobilizadas parcerias para o efeito.

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

Todas as acções e tarefas de apoio psicossocial executadas devem ser registadas no *IMP03.IT02.PC03 – Serviços Prestados no Apoio Psicossocial*.

MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E REVISÃO DO PI

As necessidades e expectativas dos clientes da Estrutura Residencial vão-se alterando ao longo do tempo por imperativos resultantes de alteração nas condições físicas e cognitivas do cliente, nos seus próprios interesses, nas relações familiares e sociais. Uma Organização que tenha por objectivo satisfazer os seus clientes, assegurar o seu bem-estar e a sua qualidade de vida, deverá estar atenta, definindo metodologias e processos que permitam avaliar estas novas necessidades e expectativas periodicamente. Um meio de o fazer é proceder à monitorização, avaliação e revisão do PI.

O PI é monitorizado continuamente, nas reuniões de equipa, através dos registos efectuados pelos colaboradores nos impressos, livro de registos e outros instrumentos criados para o efeito, constantes do Processo Individual do Cliente.

O período de avaliação do PI deve ser decidido por todas as partes, aquando do seu planeamento ou posteriores momentos de avaliação, visto que depende do grau de complexidade do mesmo. Deve ainda ser avaliado e revisto sempre que tal seja solicitado ou que se verifiquem ocorrências que o justifiquem. Não obstante, o PI deve ser revisto, no mínimo, semestralmente. A avaliação e revisão ocorrem através do envolvimento de todos os intervenientes (colaboradores directos e indirectos, família, cliente, outros), com vista a melhorar a qualidade dos serviços e a adequá-los às necessidades dos clientes que, ao longo do tempo, vão surgindo.

O objectivo da avaliação é verificar em que medida os objectivos propostos foram alcançados e o impacte que o PI está a ter no cliente. Por conseguinte, a avaliação deverá permitir medir:

- o impacto dos serviços na melhoria e promoção da autonomia e qualidade de vida do cliente, isto é, se os objectivos gerais da intervenção, objectivos específicos, actividades e acções promoveram a autonomia e qualidade de vida do cliente;
- a satisfação do cliente e/ou significativos com as actividades e acções desenvolvidas;
- a adequação dos objectivos gerais de intervenção, objectivos específicos, actividades e acções às necessidades e expectativas do cliente;
- a adequação dos recursos utilizados e os custos envolvidos na realização do plano.

Nestes momentos, a avaliação é registada nos campos de preenchimento assinalados para o efeito, tal como consta no impresso *IMP02.IT02.PC03 – Plano Individual*.

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

Nos momentos estruturados de monitorização e avaliação, devem ser envolvidos outros serviços e/ou intervenientes (externos ou internos) com responsabilidade na prestação directa ou indirecta na implementação do PI, sempre que aplicável.

O resultado da monitorização e avaliação é analisado e sistematizado com o cliente, sendo registado, datado, assinado por todas as partes e arquivado no Processo Individual do mesmo.

Sempre que as alterações ao PI justifiquem mudanças nos serviços contratualizados com o cliente e/ou significativos, o contrato é revisto.

Como resultado dos momentos de monitorização e avaliação do PI, bem como do acompanhamento diário a que o cliente está sujeito, quer por parte dos colaboradores da Estrutura Residencial, quer por eventuais entidades externas com as quais esteja prevista articulação, poderão ser sinalizados dois tipos de situações:

- **Saída temporária do cliente** para outras respostas, nomeadamente, ao nível dos cuidados continuados de saúde ou para a família ou significativos;
- **Saída permanente do cliente**, igualmente para outras respostas como os cuidados continuados de saúde.

A identificação de novas necessidades do cliente ou alterações no seu normal estado, sejam elas feitas pelos colaboradores da Estrutura Residencial, pelo médico assistente, ou outros elementos externos à Estrutura Residencial, deve ser comunicada ao responsável pela gestão do processo do cliente, para que este possa analisar a situação e a eventual necessidade de saída temporária do cliente através do seu encaminhamento para outras respostas.

Na situação de saída temporária do cliente deverão ser tomadas alguma medidas, como sejam:

- o registo em formulário próprio, a constar do conjunto de documentos que compõem o Processo Individual do cliente, dos motivos que enquadram e justificam a medida tomada, caracterizando a situação actual do cliente e a medidas a empreender;
- a suspensão temporária do PI do cliente;
- a realização e o envio de um relatório técnico discriminado com informações consideradas relevantes, de modo a proporcionar uma melhor adequação da nova resposta ao cliente e evitar replicação de fases e processos;
- o enquadramento e a preparação do cliente e significativos para esta saída temporária, transmitindo as informações necessárias sobre o contexto de vida temporário no qual o cliente será integrado;

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

- a preparação dos restantes clientes para a saída do cliente, numa lógica de explicitação dos motivos e gestão emocional do grupo;
- o registo em formulário próprio, a constar do conjunto de documentos que compõem o Processo Individual do cliente, de toda a informação recolhida e registada nesta fase.

Aquando do seu reingresso na Estrutura Residencial é fundamental:

- a reavaliação das necessidades do cliente, bem como dos eventuais impactos que a saída temporário tenha provocado na vida do cliente. A título de exemplo, necessidade de ajudas técnicas, ou mobilização de novos recursos internos ou externos;
- a revisão do PI do cliente face aos resultados da análise e reavaliação anteriormente realizadas.

Nos casos em que se assista à saída permanente do cliente da Estrutura Residencial, aquando da preparação do encaminhamento/saída do cliente, deverão ser tidos em conta:

- a realização e o envio de um relatório técnico discriminado com informações consideradas relevantes, de modo a proporcionar uma melhor adequação do novo serviço ao cliente e evitar replicação de fases e processos;
- a preparação do cliente e significativos para o novo contexto vivencial do cliente;
- a preparação dos restantes clientes para a saída do cliente, numa lógica de explicitação dos motivos e gestão emocional do grupo.

Uma outra situação de saída permanente ocorre na situação de morte do cliente. No que respeita ao acompanhamento do mesmo na fase terminal da vida, a Estrutura Residencial deve assegurar a disponibilização de colaboradores com formação e competências para garantir bem-estar, conforto, respeito e confidencialidade ao cliente, bem como permitir o seu acompanhamento, familiar ou outro.

Em caso de morte do cliente, a Organização deve ter previsto mecanismos de actuação imediatos, nomeadamente:

- comunicação do óbito aos restantes clientes e colaboradores, conferindo especial atenção àqueles mais próximos do cliente: esta comunicação deve ser efectuada de forma clara e tranquila e num espaço reservado, de forma a minimizar o impacto da informação;
- comunicação formal a outras Instituições com as quais o cliente tivesse relacionamento;
- definição do processo de organização e entrega dos bens do cliente aos significativos;
- preparação e trabalho com o grupo de clientes com vista a uma gestão emocional de forma equilibrada e ajustada;
- identificação do representante da organização que estará presente na cerimónia fúnebre.

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

A Estrutura Residencial deverá ainda assegurar o apoio na gestão do luto aos familiares/ significativos que tenham tido uma estreita vinculação afectiva ao cliente que faleceu.

Na situação de ser um significativo a informar a Estrutura Residencial do falecimento do cliente, o(a) Director(a) Técnico(a) disponibiliza-se para o apoio nas dificuldades que forem evidenciadas.

Na situação do falecimento ocorrer na Estrutura Residencial, os cuidados *post-mortem* são assegurados pela Organização em estreita colaboração com os significativos. Se não existirem referências de pessoas próximas e/ou significativos, deve a Organização assegurar-se do cumprimento das últimas vontades do cliente, caso tenham sido expressas e providenciar os procedimentos inerentes ao acto fúnebre e zelar pela dignidade do acto.

NOTA:

No caso da Organização actuar como um sistema integrado, fornecedora de uma rede de serviços complementares e interdependentes, como, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário entre outros, esta pode elaborar um único Plano Individual transversal a toda a Organização, específico para o cliente, desde que contemple no mesmo as especificidades da resposta social – Estrutura Residencial – na óptica de um Projecto de Vida individual, integral e integrado.

Avaliação das Necessidades e Potenciais do Cliente

IMPO1.IT01.PC03 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

Identificação do Estabelecimento

Nome do cliente:

Nome a ser tratado:

Idade:

Anos:

Data de aniversário:

Colaborador de referência:

Domínios	Necessidades e Potenciais ⁽¹⁾
Habilidades Sensoriais Funcionamento sensorial e impacto da perda de habilidades sensoriais na qualidade de vida	
Autonomia Independência na velhice, capacidade ou liberdade de viver de forma autónoma e tomar decisões	
Actividades Passadas, Presentes e Futuras Satisfação sobre conquistas na vida e coisas a que se anseia	
Participação Social Participação nas actividades quotidianas, especialmente na comunidade	
Morte e Morrer (conclusão do ciclo de vida) Preocupações, inquietações e temores sobre morte e sobre morrer	
Intimidade Capacidade de ter relacionamentos pessoais e íntimos	

⁽¹⁾ Explícite de forma objectiva, para cada domínio, as necessidades e os potenciais identificados durante o processo de avaliação.

Plano Individual

IMPO2.IT02.PC03 • ESTRUTURA RESIDENCIAL • Página 1 de 5
Actividades

Identificação do Estabelecimento

Nome do cliente:

Nome a ser tratado:

Idade:

Anos:

Data de aniversário:

Colaborador de referência:

Diagnóstico ⁽¹⁾	Domínios	Objectivos Gerais da Actividade		Data de definição	Indicador(es)		Resultados atingidos /		Datas de monitorização
					Definição	Fonte	/	/	
	Habilidades Sensoriais	1.		/ /			/	/	/ /
		2.		/ /					
	Autonomia	5.		/ /					
		6.		/ /					
	Actividades Passadas, Presentes e Futuras	7.		/ /					
		8.		/ /					
	Participação Social	9.		/ /					
		10.		/ /					
	Conclusão do Ciclo de Vida	11.		/ /					
		12.		/ /					
	Intimidade	13.		/ /					
		14.		/ /					

⁽¹⁾ Necessidades; expectativas; serviços contratualizados; competências e potencialidades do cliente

Plano Individual

IMPO2.IT02.PC03 — ESTRUTURA RESIDENCIAL • Página 4 de 5

Identificação do Estabelecimento

Avaliações

Avaliação I*

Avaliação quantitativa dos desvios face ao planeado

Avaliação qualitativa dos desvios face ao planeado

* Repetir o número de vezes necessário.

Plano Individual

IMPO2.IT02.PC03 — ESTRUTURA RESIDENCIAL • Página 5 de 5

Avaliações

Identificação do Estabelecimento

Propostas de reformulação/revisão do Plano Individual

Data de avaliação/aprovação:

Cliente e/ou Significativos:

Organização:

Outros:

Serviços Prestados no Apoio Psicossocial

IMPO3.IT02.PC03 • ESTRUTURA RESIDENCIAL

Identificação do Estabelecimento

Nome:

Semana de: / / a: / /

Actividades, acções e tarefas executadas ⁽¹⁾	2.ª	Horário	Responsável	3.ª	Horário	Responsável	4.ª	Horário	Responsável	5.ª	Horário	Responsável	6.ª	Horário	Responsável	Sáb.	Horário	Responsável	Dom.	Horário	Responsável	Observações ⁽²⁾	
Avaliação e Intervenção Psicológica																							
Acompanhamento Social																							
Apoio Informativo e Formativo																							
Apoio Informativo e Formativo																							

(1) Devem constar as acções previstas no PI

(2) Identificar situações anómalas



PC 04
**Cuidados Pessoais
e de Saúde**

PC04 **Cuidados Pessoais e de Saúde**

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para a organização dos cuidados de higiene e imagem, saúde e em situação de emergência e administração da terapêutica dos clientes em Estrutura Residencial.

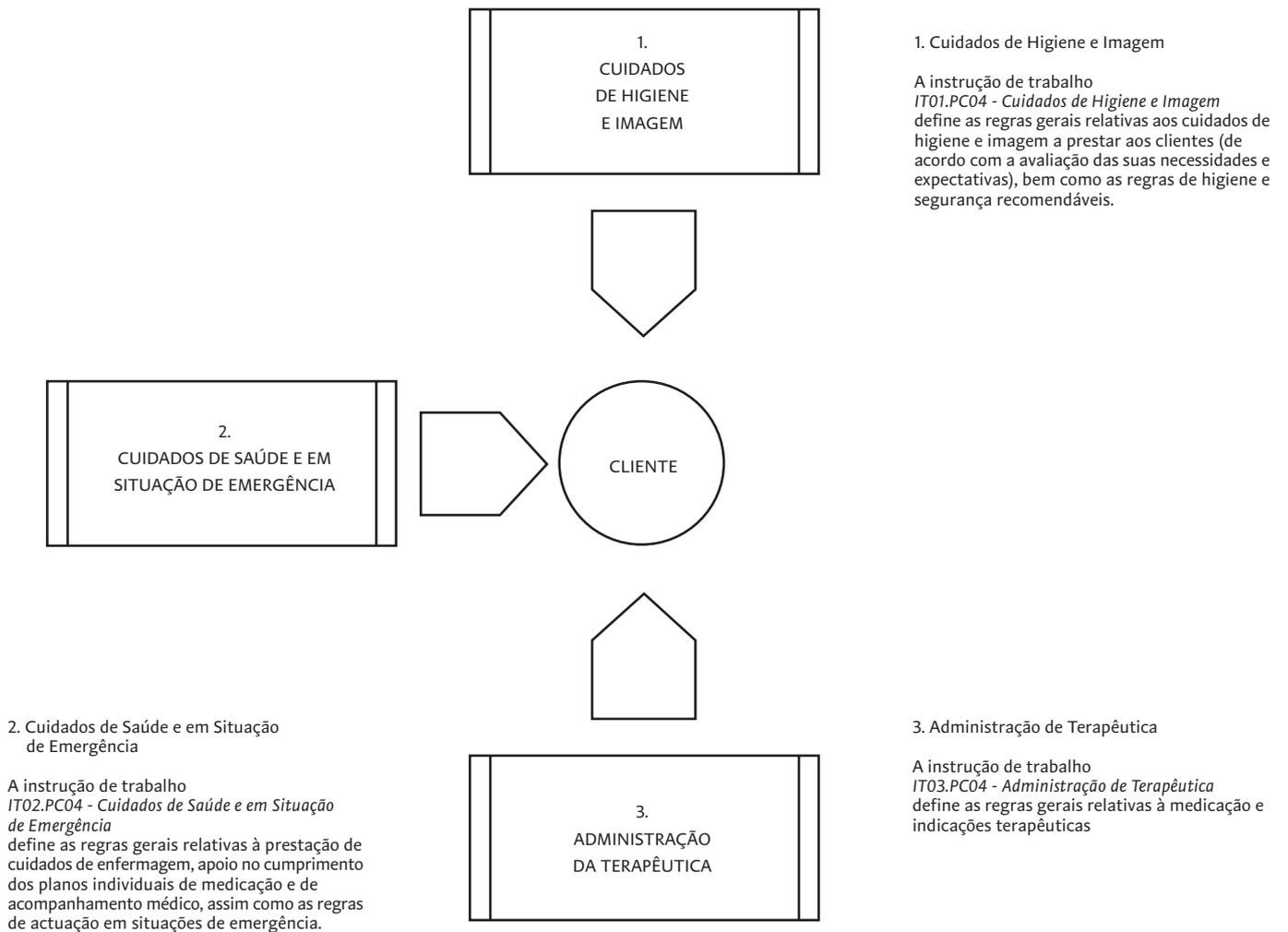
2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se aos colaboradores e serviços responsáveis pela prestação dos seguintes cuidados: higiene e imagem; saúde e situação de emergência, e administração da terapêutica.

3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos. Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO



5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação das necessidades e expectativas dos clientes • Resultados do programa de acolhimento • Plano Individual • Resultados da monitorização e avaliação do Plano Individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou significativos • Director Técnico • Enfermeiro • Ajudantes de Acção Directa
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Monitorização, avaliação e revisão do plano de cuidados pessoais e de saúde • Resultados do acompanhamento e monitorização dos Serviços da Organização • Plano de cuidados pessoais 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou significativos • Director Técnico • Enfermeiro • Ajudantes de Acção Directa
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC04 – Cuidados de Higiene e Imagem	IMP01.PC04 – Cuidados Pessoais – Cronograma
IT02.PC04 – Cuidados de Saúde e em Situação de Emergência	IMP02.IPC04 – Cuidados Pessoais – Registo
IT03.PC04 – Administração da Terapêutica	IMP03.IT02.PC04 – Situações de Emergência – Regras Gerais de Actuação
	IMP04.IT02.PC04 – Cuidados em Situações de Emergência
	IMP05.IT03.PC04 – Medicação e Indicação Terapêutica
	IMP06.IT03.PC04 – Indicação Terapêutica – Informação Genérica
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • % de cuidados prestados de acordo com as metas e objectivos definidos nos PI's do cliente, por cada tipo de serviço • % de reclamações relativas ao processo de cuidados pessoais • % de administração terapêutica realizada de acordo com o programa estabelecido • % de situações de emergência decorrentes da incorrecta administração terapêutica • Grau de satisfação dos clientes face aos serviços de cuidados pessoais. 	<ul style="list-style-type: none"> • número de cuidados prestados por tipo de serviço/número de cuidados previstos nos PI's x 100 • número de reclamações relativas ao processo de cuidados pessoais/ número total de reclamações x 100 • número de acções de administração terapêutica realizadas/número total de acções previstas no programa x 100 • número de situações de emergência decorrentes da incorrecta administração terapêutica/ número total de situações de emergência x 100
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC04

Instrução de Trabalho — Cuidados de Higiene e Imagem

1. REGRAS RELATIVAS AOS CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM DOS CLIENTES

Os cuidados de higiene e de imagem são prestados de acordo com o estabelecido no PI de cada cliente.

A Estrutura Residencial deverá definir um responsável pela supervisão dos cuidados de higiene e imagem de cada cliente, o qual deve efectuar um planeamento de todos os serviços a prestar, utilizando para o efeito o *IMP01.PC04 – Cuidados Pessoais – Cronograma*, onde se identificam os serviços a realizar e os colaboradores afectos, o qual deve estar disponível em local acessível a todos, colaboradores e clientes.

Na prestação dos cuidados de higiene e imagem, cada cliente tem de ser tratado com respeito pelos seus direitos e deveres, pela sua identidade, hábitos e modos de vida e ser-lhe assegurada privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, sob pena de se estar a violar os direitos dos indivíduos e, conseqüentemente, não se garantir a qualidade dos serviços.

O tipo de relações estabelecidas, durante a prestação de serviços, é uma das dimensões que define a qualidade do serviço prestado ao cliente. Neste sentido, os colaboradores que prestam cuidados directos devem possuir um conjunto de competências ajustadas à sua

IT01.PC04 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM

função, facilitadoras da relação, nomeadamente: autenticidade; atitude positiva; compreensão; empatia; tranquilidade e assertividade.

Na prestação dos cuidados de higiene e imagem deve potenciar-se sempre a aprendizagem e transferência de conhecimentos, visando a promoção e o desenvolvimento da autonomia dos clientes. Por conseguinte, os colaboradores devem actuar evitando uma protecção excessiva, nomeadamente nas situações em que as condições físicas ou psíquicas do cliente impeçam que este seja auto-suficiente. Assim, os colaboradores devem dirigir-se ao cliente pelo seu nome, explicar-lhe as acções durante as tarefas que realizam, justificá-las sempre que necessário e solicitar a colaboração do mesmo.

Todos os cuidados de higiene e imagem prestados ao cliente são registados no impresso, *IMP02.PC04 – Cuidados Pessoais – Registo*, datados, assinados e integrados no Processo Individual do Cliente. Em situações que se constate a existência de situações de higiene e/ou saúde anómalas que possam representar risco para o cliente, deverá ser informado de imediato o gestor do processo, e registada a sua ocorrência.

Quando uma tarefa ou acção não é realizada como o previsto, deve-se também registar o facto, descrevendo a situação, o motivo e as acções tomadas ou a tomar (campo “observações” do *IMP02.PC04 - Cuidados Pessoais – Registo*).

Com uma periodicidade mínima mensal, o gestor do processo deve analisar as ocorrências registadas nas observações pelos colaboradores de forma a monitorizar a execução dos serviços e identificar necessidades de intervenção, junto do cliente e/ou significativos.

É aconselhável e importante que a Estrutura Residencial articule com os significativos do cliente, nomeadamente em situações de dependência e contextos de solução de problemas. Os colaboradores da Estrutura Residencial devem, assim, informar ou formar, sempre que necessário, os significativos para a importância da higiene e necessidade e/ou formas de utilização das ajudas técnicas de apoio à prestação de cuidados de higiene, estratégias promotoras de uma maior autonomia dos clientes, entre outras.

A Organização deve assegurar o cumprimento integral dos normativos legais e boas práticas na prestação de cuidados de higiene e imagem para pessoas idosas, nomeadamente, no que respeita à disponibilização de um conjunto de ajudas técnicas institucionais - ajudas técnicas / tecnologias de apoio para cuidados de higiene e imagem pessoais -, assegurando deste modo a qualidade de vida das pessoas idosas e a promoção da sua manutenção e autonomia, a título de exemplo, podemos citar as cadeiras de banho. Estas ajudas técnicas/tecnologias de apoio pertencem ao espólio da organização, podendo e devendo ser utilizadas

IT01.PC04 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM

e partilhadas por todos os clientes da Estrutura Residencial, desde que sejam devidamente higienizadas e a sua manutenção realizada. Contudo, no caso de ajudas técnicas/tecnologias de apoio para cuidados de higiene e imagem individual, como sejam pentes adaptados, entre outros, a responsabilização pela sua aquisição é do cliente, sendo os mesmos pessoais e intransmissíveis, no sentido de salvaguardar o respeito pelas regras e condições de higiene e segurança individuais e colectivas.

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL

A higiene pessoal é decisiva no que respeita a factores pessoais e ambientais que incidem na saúde física e mental dos clientes. Por este motivo, os cuidados de higiene exigem uma atitude integral e globalizante que valorize as condições físicas, psicológicas, sociais e funcionais de cada cliente.

Quando os colaboradores apoiam os clientes nos cuidados de higiene devem proceder de forma tranquila e calma, procurando efectuá-los no mesmo horário, seguindo os mesmos procedimentos por ordem sequencial e adequando-os aos hábitos e rotinas dos clientes.

Os clientes devem ser incentivados ao auto-cuidado ou sempre que necessário apoiados na sua execução, nomeadamente quanto a:

- preparar os utensílios e instrumentos de suporte à acção, como por exemplo, escolha da roupa a vestir, as toalhas e esponja a utilizar, entre outras;
- lavar as mãos e os dentes;
- pentear o cabelo;
- despir/vestir;
- tomar banho ou duche;
- cuidados após o banho ou duche: vestir roupa limpa, confortável, adequada aos gostos pessoais do cliente e à época do ano.

Tomar banho ou duche implica uma série de operações que podem ser muito complexas para as pessoas idosas, pelo que pode existir resistência a essas actividades. Por conseguinte, o colaborador da Estrutura Residencial deve seguir as seguintes indicações:

- preparar previamente todos os equipamentos, instrumentos e utensílios necessários que suportam a tarefa do banho: tapetes antiderrapantes, toalhas, esponjas, sabonetes, pentes, manábulas (corpo e genitais), luvas descartáveis, balde de plástico e saco para o lixo, etc.;
- convidar a pessoa a tomar banho ou duche conversando com ela calmamente;
- verificar a adequação da temperatura da instalação sanitária e da água.

IT01.PC04 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM

Relativamente aos cuidados orais, as pessoas idosas podem apresentar necessidades especiais, pelo que esta área deverá ser observada com acuidade, nomeadamente:

- clientes com necessidade de ajuda para a execução da sua higiene oral, designadamente através de dispositivos adaptados à escova dentária, fio ou fita dentária, às embalagens de dentífrico ou às soluções para bochecho e que, perante essa situação conseguirão executar autonomamente ou com pequeno auxílio, a sua higiene oral;
- clientes que não possuem autonomia para a realização da sua higiene oral, devendo esta ser assegurada por uma terceira pessoa;
- devido às alterações da motricidade oral, para além da escovagem, torna-se necessário proceder à remoção dos restos alimentares que se acumulam em zonas mais retentivas da cavidade oral;
- no caso de clientes com frequência de vômito, será necessário assegurar um maior número de vezes para a higiene oral.

Em caso do uso de prótese dentária, o cliente deve ser informado/formado que esta seja devidamente cuidada, de acordo com os cuidados e regras de higiene específicas, podendo, no caso de inexistência de autonomia do cliente, ser assegurado por um colaborador.

Os clientes que têm problemas de controlo da bexiga e/ou de controlo fecal devem ser incentivados à prática de cuidados de higiene regulares, devendo ser informados dos possíveis impactos na sua saúde decorrentes do seu não cumprimento.

Os clientes da Estrutura Residencial que sofram de doenças crónicas devem ser incentivados a executarem as rotinas de cuidado associadas ao seu problema/doença, devendo os colaboradores disponibilizarem-se para o apoio na sua execução, sempre que necessário. Em caso de constatação de resistência, a Estrutura Residencial deverá accionar um programa de acompanhamento psicológico, integrado no PI.

CUIDADOS DE IMAGEM

Os cuidados de imagem são fundamentais para a promoção da auto-estima dos clientes. Existe uma diversidade de cuidados de imagem que decorrem das representações, valorização, hábitos, género, entre outras aspectos, dos clientes. Considerando não ser possível enumerar exaustivamente os cuidados de imagem que os clientes poderão necessitar, bem como a sua periodicidade, indica-se apenas alguns dos cuidados para os quais a Estrutura Residencial poderá ter de planear um conjunto de acções para prestar o serviço ou apoiar o cliente nessas acções, entre outros:

- ter a barba ou bigode feitos;
- ter a depilação feita;

IT01.PC04 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM

- ter as unhas das mãos e pés arranjadas;
- ter o cabelo arranjado (cortar, pintar, entre outras).

As actividades desenvolvidas no âmbito dos cuidados de higiene e imagem e promoção da autonomia dos clientes devem ser monitorizadas de acordo com o estabelecido no PI do cliente.

O(s) responsável(is) pela monitorização e avaliação definem, com os colaboradores que exercem a função de apoio de 3ª pessoa, os indicadores respectivos, assim como os instrumentos metodológicos para desenvolver a monitorização e avaliação, tais como:

- entrevistas/ questionário de satisfação dos clientes e significativos (quando aplicável);
- registos da monitorização semanal.

Em todas as situações identificadas, deverá constar do PI do cliente e ser do conhecimento do colaborador que executa as tarefas qual o nível requerido para cada cliente:

Sem Ajuda	Com Ajuda
<ul style="list-style-type: none"> • independência completa • independência modificada 	<ul style="list-style-type: none"> • supervisão ou preparação • ajuda mínima com contacto • ajuda moderada • ajuda máxima • ajuda total

2. REGRAS RELATIVAS AOS CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM DOS COLABORADORES

Por razões de higiene e segurança, os colaboradores na prestação de cuidados de higiene e imagem ao cliente devem:

- lavar as mãos como rotina;
- usar vestuário e calçado adequados e confortáveis à realização das actividades com o cliente;
- ter uma apresentação sóbria, ou seja, não pode estar excessivamente maquilhado;
- ter o cabelo apanhado, caso o tenha comprido;
- estar sem acessórios pessoais, tais como colares, anéis ou pulseiras;
- usar sempre luvas descartáveis, tal como recomenda a OMS – Organização Mundial

IT01.PC04 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM

de Saúde, sempre que se entre em contacto com sangue, urina, fezes, suor ou outro fluído corporal. As luvas não devem ser reutilizáveis;

- explicar ao cliente e/ou significativos a razão de determinados procedimentos de higiene, como por exemplo o uso de luvas, máscara, entre outros.

3. REGRAS RELATIVAS AOS CUIDADOS DE HIGIENE E LIMPEZA DO ESPAÇO E UTENSÍLIOS

Os colaboradores devem manter os vários espaços limpos e arrumados, após a finalização das várias tarefas dos cuidados de higiene e imagem ao cliente.

Os utensílios e instrumentos utilizados na higiene do cliente devem ser limpos diária ou semanalmente e arrumados em local próprio, assegurando-se os procedimentos de desinfeção de espaços e utensílios, sempre que aplicável.

IT02.PC04

Instrução de Trabalho — Cuidados de Saúde e em Situação de Emergência

1. REGRAS RELATIVAS AOS CUIDADOS DE SAÚDE

Os Cuidados de Saúde são definidos de acordo com a situação concreta e o diagnóstico de cada cliente, sendo prestados de acordo com o estabelecido no PI de cada cliente. Estes compreendem:

- prestação de cuidados clínicos e de enfermagem;
- acesso a cuidados especiais de saúde;
- acesso e/ou prestação de cuidados de reabilitação;
- apoio na execução dos planos individuais de saúde, como sejam, as consultas médicas regulares.

Em função da situação clínica de cada cliente, o gestor do processo define as regras para a coordenação e articulação dos cuidados de saúde a prestar pela Estrutura Residencial e/ou pelos serviços externos.

A Estrutura Residencial deverá definir um responsável pela supervisão dos cuidados de saúde de cada cliente, o qual deve efectuar um planeamento de todos os serviços a prestar, utilizando para o efeito o *IMP01.PC04 – Cuidados Pessoais – Cronograma*, onde se identificam os serviços a realizar e os colaboradores afectos, o qual deve estar disponível em local acessível a todos, colaboradores e clientes.

Os colaboradores que prestam cuidados de saúde têm de ter formação específica para o desempenho das suas funções.

IT02.PC04 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CUIDADOS DE SAÚDE E EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

No caso de impossibilidade (económica ou outra) do cliente e/ou significativos acederem a cuidados de reabilitação ou ajudas técnicas, o gestor do processo, conjuntamente com outros colaboradores e/ou parceiros, deve identificar os mecanismos que permitam alterar a situação e o acesso do cliente a estes serviços.

Há semelhança da informação que se encontra na *IT01.PC04 – Cuidados de Higiene e Imagem*, relembra-se que a organização deve assegurar o cumprimento integral dos normativos legais e boas práticas na prestação de cuidados de saúde para pessoas idosas, nomeadamente, no que respeita à disponibilização de um conjunto de ajudas técnicas institucionais – ajudas técnicas / tecnologias de apoio para mobilidade pessoal, assegurando deste modo a qualidade de vida das pessoas idosas e a promoção da sua manutenção e autonomia. A título de exemplo, podemos citar as cadeiras de rodas, os colchões anti-escaras e as camas articuladas. Estas ajudas técnicas/tecnologias de apoio pertencem ao espólio da organização, podendo e devendo ser utilizadas e partilhadas por todos os clientes da Estrutura Residencial, desde que sejam devidamente higienizadas e a sua manutenção realizada. Contudo, no caso de ajudas técnicas/tecnologias de apoio para tratamento médico individual, os mesmos devem ser pessoais e intransmissíveis, no sentido de salvaguardar o respeito pelas regras e condições de higiene e segurança individuais e colectivas.

Todas as acções e tarefas executadas no âmbito dos cuidados de saúde são registadas no *IMP02.PC04 – Cuidados Pessoais – Registo*.

No caso dos cuidados de saúde serem realizados, na sua totalidade, em Entidades da comunidade, a Organização deve assegurar e monitorizar o acesso dos clientes aos mesmos.

A organização deste serviço deverá ser assegurada e apoiada através de:

- plano de consultas (internas e externas) de cada cliente e respectiva periodicidade;
- plano de tratamentos e meios complementares de diagnóstico no exterior;
- análise da documentação recebida e o seu registo no processo clínico do cliente.

Aos enfermeiros da Estrutura Residencial compete:

- elaborar planos de cuidados de enfermagem para cada cliente;
- coordenar a gestão da informação relativa à saúde do cliente, recolhendo informação junto de médicos e outros colaboradores da Estrutura Residencial;
- executar as prescrições médicas de acordo com as suas competências;
- manter actualizado o processo clínico individual, onde deve constar toda a informação já referida.

**IT02.PC04 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CUIDADOS DE SAÚDE
E EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA**

Como resultado do acompanhamento diário a que o cliente está sujeito, quer por parte dos colaboradores da Estrutura Residencial, quer por eventuais entidades externas com as quais esteja prevista articulação, poderão ser sinalizados dois tipos de situações:

- **Saída temporária do cliente** para outras respostas, nomeadamente, ao nível dos cuidados continuados de saúde ou para a família ou significativos;
- **Saída permanente do cliente**, igualmente para outras respostas como os cuidados continuados de saúde.

A identificação de novas necessidades do cliente ou alterações no seu normal estado, sejam elas feitas pelos colaboradores da Estrutura Residencial, pelo médico assistente, ou outros elementos externos à Estrutura Residencial, deve ser comunicado ao responsável pela gestão do processo do cliente, para que este possa analisar a situação e a eventual necessidade de saída temporária do cliente através do seu encaminhamento para outras respostas.

Nestes casos deverão ser tomadas as medidas, conforme descrito na *IT02.PC03 – Plano Individual*, no que for aplicável às especificidades da situação clínica do cliente.

2. REGRAS RELATIVAS À ACTUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

A Estrutura Residencial tem identificado as situações globais de emergência passíveis de ocorrência e a forma de actuação (ver impresso *IMP03.IT02.PC04 – Situações de Emergência – Regras Gerais de Actuação*).

Para cada cliente encontram-se identificadas no *IMP04.IT02.PC04 – Cuidados em Situação de Emergência*, as situações de emergência passíveis de ocorrência, os procedimentos a adoptar e contactos a efectuar.

Todos os colaboradores e clientes têm conhecimento dos procedimentos a efectuar em caso de emergência. As situações de emergência relativas às instalações são trabalhadas com os clientes na fase de admissão e acolhimento, efectuando-se regularmente simulações, conforme o previsto nos normativos legais vigentes.

Os colaboradores da Estrutura Residencial devem possuir formação em primeiros socorros. Em caso de acidente, os colaboradores respeitam as normas estabelecidas no âmbito dos cuidados dos primeiros socorros, devendo a Organização cumprir os normativos legais vigentes nesta matéria. Todas as ocorrências deverão ser registadas no *IMP04.IT02.PC04 – Cuidados em Situação de Emergência*.

IT03.PC04

Instrução de Trabalho — Administração da Terapêutica

1. REGRAS RELATIVAS À ADMINISTRAÇÃO DA TERAPÊUTICA

A administração terapêutica é prestada de acordo com o estabelecido no PI de cada cliente.

A Estrutura Residencial deve definir o responsável pela gestão, controlo e administração da terapêutica. Sempre que considere necessário, este responsável deve informar, sensibilizar e/ou formar o cliente e/ou significativos para as várias questões no domínio da administração medicamentosa.

A administração da terapêutica integra-se no planeamento de todos os serviços a prestar *IMP01.PC04 – Cuidados Pessoais – Cronograma*, onde se identificam os serviços a realizar e os colaboradores afectos, o qual deve estar disponível em local acessível a todos, colaboradores e clientes.

Os colaboradores da Estrutura Residencial devem planificar o apoio na administração da terapêutica em função da maior ou menor autonomia do cliente.

Os colaboradores da Estrutura Residencial só deverão administrar medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do cliente e/ou significativos.

IT03.PC04 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ADMINISTRAÇÃO DA TERAPÊUTICA

A indicação terapêutica deve estar definida de forma clara, assim como a sua forma de administração. Esta deve estar registada num documento acessível a todos os intervenientes na administração medicamentosa, conforme o definido no impresso, *IMP05.IT03.PC04 – Medicação e Indicação Terapêutica*.

Deve ser do conhecimento do cliente, dos colaboradores ou outros intervenientes directos nesta função, a indicação terapêutica, bem como o modo de actuação em situações de emergência relativas aos efeitos secundários da administração dos medicamentos em causa.

Toda as acções e tarefas executadas no âmbito desta actividade ou decorrentes de situações anómalas são registadas no *IMP02.PC04 – Cuidados Pessoais – Registo*.

Todos os intervenientes na administração medicamentosa devem possuir um conjunto de informações base sobre a indicação terapêutica dos clientes, que devem ser registadas no impresso, *IMP05.IT03.PC04 – Medicação e Indicação Terapêutica*. Em caso de dúvida na administração medicamentosa, ou outra, os colaboradores deve consultar o impresso *IMP06.IT03.PC04 – Indicação Terapêutica – Informação Genérica*.

Quando a administração medicamentosa envolve conhecimentos técnicos específicos ou a execução de determinados procedimentos, os colaboradores directamente envolvidos devem ter formação adequada.

No caso do cliente necessitar de controlos periódicos (p.e., diabetes), a Organização deve assegurar e monitorizar o acesso e execução dos mesmos, bem como no caso da administração medicamentosa ser realizada em/por Entidades da comunidade, situação em que a Organização deve assegurar e monitorizar o acesso dos clientes.

2. PRECAUÇÕES SOBRE O USO DOS MEDICAMENTOS QUE O GESTOR DO PROCESSO DEVE OBSERVAR

Na Estrutura Residencial os medicamentos devem ser guardados em local que seja adequado à sua conservação e de forma separada para cada cliente, acessível ao uso apenas daqueles que executam a sua administração:

- Os medicamentos são guardados na embalagem, devendo a mesma ter a respectiva informação terapêutica.
- Alguns medicamentos necessitam de conservar-se no frigorífico, devendo esta informação ser assinalada na caixa.

IT03.PC04 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ADMINISTRAÇÃO DA TERAPÊUTICA

- Todos os medicamentos devem ter a informação do prazo de validade e serem alvo de controlo. O controlo realizado deve ser sempre registado no *IMP06.IT03.PC04 – Indicação Terapêutica – Informação Genérica*;
- O transporte de medicamentos para a Estrutura Residencial e outros locais deve ser efectuado na respectiva embalagem ou em embalagens de acondicionamento próprias para o efeito.
- Sempre que exista o risco de duplicação da toma medicamentosa, afigura-se útil que a mesma seja preparada previamente de acordo com a indicação terapêutica – utilização de caixas doseadoras. Sempre que o cliente e/ou significativos desconheçam este instrumento de apoio, os colaboradores da Estrutura Residencial devem informar da sua existência, local de compra ou, inclusivamente, fornecê-lo ao cliente.

Cuidados Pessoais – Cronograma

IMP02.PC04 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

Cliente:

de: / / a: / /

Identificação do Estabelecimento

Tarefa a executar ⁽¹⁾	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª	Horário	Execução	Horário	Execução	Sáb.	Horário	Execução	Dom.	Horário	Execução	Observações
----------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	---------	----------	---------	----------	------	---------	----------	------	---------	----------	-------------

Cuidados de Higiene

Cuidados de Imagem

Cuidados de Saúde

Administração da Terapêutica

Nota: (1) Registrar de acordo com PI

Nota: Para maior funcionalidade do registo das actividades, pode ser criada uma folha de registo por cada serviço contratualizado

Situações de Emergência – Regras Gerais de Actuação

IMPO3.IT02.PC04 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

Identificação do Estabelecimento

Situações Tipo	Procedimentos	Intervenientes		Observações
		Nomes	Contactos	

Contactos úteis

Entidades	Telefone	Entidades	Telefone
Hospitais		Bombeiros	
Centro de Saúde			
		Forças de Segurança	
Outras Entidades e Recursos			

Data:

Organização:

Cuidados em Situações de Emergência

IMPO4.IT02.PC04 • ESTRUTURA RESIDENCIAL

Identificação do Estabelecimento

Nome:

Data:

Situações de Emergência Tipificadas

Tipo

Situações de Emergência Imprevistas

Quais

Procedimentos

Procedimentos

Procedimentos Corrigidos

Intervenientes possíveis	Situações Emergência	Nome	Local	Horários	Telefone Fixo	Telemóvel(is)	Fax	Observações
Familiar 1								
Familiar 2								
Amigo								
Vizinho								
Médico Família								
Médico Especialidade								
Outros profissionais de saúde								
Hospital								
Bombeiros								

Cliente:

Significativos:

Organização:



PC 05

Nutrição e Alimentação

PC05 **Nutrição e Alimentação**

1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras orientadoras para a elaboração de ementas, preparação, confecção, distribuição e apoio das refeições de acordo com as necessidades do cliente e garantir uma alimentação equilibrada, seguindo as boas práticas de higiene e segurança alimentar na Estrutura Residencial.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores que desenvolvem actividades no âmbito da elaboração de ementas, preparação, confecção, distribuição e apoio das refeições, e na identificação e análise de perigos/ocorrência de falhas expectáveis neste processo da cadeia alimentar. No caso do serviço de restauração ser executado em regime de subcontratação, a Organização deve assegurar os mecanismos de controlo e garantia de conformidade da prestação desses serviços com os requisitos identificados neste processo.

3. INDICADORES DO PROCESSO

São ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do modelo organizacional e dos objectivos estratégicos da instituição. Os indicadores apresentados na matriz do processo são exemplos possíveis.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Plano Individual; IMP01.PC05 Lista de Necessidades Alimentares Recursos da organização	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> S1[1. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES ALIMENTARES] S1 --> D1{SERVIÇO INTERNO?} D1 -- NÃO --> S2[2. SUBCONTRATAÇÃO] S2 --> A((A)) A --> S3[3. ELABORAÇÃO DAS EMENTAS] D1 -- SIM --> S3 S3 --> S4[4. ELABORAÇÃO DO PLANO HACCP] S4 --> S5[5. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS ALIMENTARES/REFEIÇÕES] S5 --> B((B)) </pre>	Lista das Necessidades Alimentares preenchidas Subcontratação de serviços de nutrição e alimentação Recursos internos de nutrição e alimentação	DT		C	1. Identificação das necessidades alimentares A identificação das necessidades alimentares do cliente decorre do Plano Individual do cliente. A Organização define um plano de refeições de acordo com as necessidades, hábitos e preferências individuais dos clientes e assegura a sua adequada administração. Se a organização assegurar internamente a execução do processo de nutrição e alimentação, deve executá-lo de acordo com o previsto nas instruções do presente processo. Se a Organização recorrer à subcontratação destes serviços, deverá implementar a IT06.PC05 assegurando assim que a Entidade subcontratada cumpre o presente processo.
Caderno de encargos Lista das necessidades Alimentares		Contratação de serviços subcontratados efectuada	DT		C	2. Subcontratação Ver: IT06.PC05 - Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições, contém: - Regras relativas à contratualização de serviços; - Monitorização e avaliação dos serviços subcontratados.
Avaliação nutricional dos clientes; regimes específicos; Regras de alimentação equilibrada; Lista das Necessidades Alimentares		Ementas elaboradas	DT	AAD + OC	C	3. Elaboração das ementas Ver: IT01.PC05 - Elaboração de ementas, contém: - Elaboração de ementas; - Regras para uma alimentação saudável; - Preparação de dietas especiais.
Princípios e normativos legais;		Plano HACCP elaborado	DT	AAD + OC	O	4. Elaboração do plano de HACCP Ver: IT02.PC05 - Sistema HACCP, contém: - Conceitos e princípios; - Planeamento (pré-requisitos); - Aplicação do sistema HACCP.
Lista das Necessidades Alimentares Processos e Procedimentos internos Encomenda		Produtos adquiridos	DT	OC	O	5. Aquisição de produtos alimentares/refeições A aquisição de produtos alimentares é efectuada de acordo com os processos e procedimentos vigentes na Organização ao nível do aprovisionamento (Gestão de compras).

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
IMP02.IT03.PC05 Controlo de Recepção de Matérias-Primas IMP03.IT03.PC05 Controlo da Validade dos Produtos	<pre> graph TD B((B)) --> S6[6. RECEPÇÃO, ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO DOS PRODUTOS ALIMENTARES] S6 --> S7[7. PREPARAÇÃO E CONFECCÃO DE ALIMENTOS] S7 --> S8[8. TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO E APOIO] S8 --> S9[9. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO] S9 --> FIM([FIM]) A((A)) --> S9 </pre>	Controlo de Recepção de Matérias-Primas preenchido; Controlo da Validade dos Produtos preenchido	DT	OC	O	6. Recepção, armazenamento e conservação dos produtos alimentares Ver: IT03.PC05 - Recepção, Armazenamento e Conservação dos Produtos Alimentares, contém: - Recepção de produtos; - Devolução de produtos; - Armazenagem à temperatura ambiente; - Refrigeração; - Congelação.
Ementas IMP04.IT04.PC05 Registo de Equipamento Entregue/Recebido IMP05.IT04.PC05 Controlo dos Óleos de Fritura		Registo de Equipamento Entregue/Recebido preenchido Controlo dos Óleos de Fritura preenchido Alimentos confeccionados	DT	OC	O	7. Preparação e confecção de alimentos A preparação e confecção de refeições para além de cumprirem a legislação em vigor, devem ser efectuadas de acordo com a: IT04.PC05 - Preparação e Confeccção de Alimentos, contém: - Higiene e saúde dos colaboradores; - Higiene das instalações e equipamentos; - Higiene na preparação da confecção dos alimentos.
IMP06.IT05.PC05 Recolha de Amostras de testemunho		Recolha de Amostras de testemunho preenchida	DT	AAD + OC	C	8. Transporte, distribuição e apoio O transporte, distribuição e apoio na refeição para além de cumprirem a legislação em vigor, devem ser efectuadas de acordo com a: IT05.PC05 - Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições, contém: - Transporte de refeições; - Distribuição das refeições; - Apoio na refeição.
Caderno de encargos Lista das Necessidades Alimentares		Monitorização e avaliação dos serviços subcontratados efectuada	DT	AAD + OC	C	9. Monitorização e avaliação O processo de nutrição e alimentação deve ser constantemente monitorizada e avaliado. Ver: IT02.PC05 - Sistema HACCP, permitindo que a Organização proceda a ajustamentos de acordo com as necessidades dos clientes e/ou legislação regulamentar aplicável, mesmo quando se trate de serviços subcontratados. Ver: IT06.PC05 - Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> Necessidades, hábitos e expectativas dos clientes Plano individual Clientes com necessidades alimentares específicas e/ou regimes específicos N.º de refeições a servir N.º de refeições com apoio de 3ª pessoa Regras de nutrição e alimentação equilibradas Regras e boas práticas de higiene e segurança alimentar Sistema HACCP 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente e/ou significativos Director Técnico Direcção da Organização Fornecedor Subcontratado
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> Instalações em bom estado de higiene e limpeza Refeições servidas, cumprindo com as regras de higiene e saúde alimentar Refeições servidas com apoio de 3ª pessoa Ocorrências no fornecimento de refeições Regras de higiene e saúde alimentar Sistema HACCP implementado/certificado 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente Ajudantes de Acção Directa Direcção da Organização Outros colaboradores Fornecedor Subcontratado
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
	IMP01.PC05 – Lista de Necessidades Alimentares Especiais
IT01.PC05 – Elaboração de ementas	
IT02.PC05 – Sistema HACCP	
IT03.PC05 – Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares	IMP02.IT03.PC05 – Controlo de Recepção de Matérias-Primas
	IMP03.IT03.PC05 – Controlo da Validade dos Produtos
IT04.PC05 – Preparação e Confeção de Alimentos	IMP04.IT04.PC05 – Registo de Equipamento Entregue / Recebido
	IMP05.IT04.PC05 – Controlo dos Óleos de Fritura
IT05.PC05 – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições	IMP06.IT05.PC05 – Recolha de Amostras de Testemunho
IT06.PC05 – Subcontratação de serviços de fornecimento de refeições	
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> Taxa de execução de refeições servidas 	<ul style="list-style-type: none"> número de refeições servidas/ número de refeições planeadas x 100
<ul style="list-style-type: none"> Taxa de execução de refeições apoiadas por 3ª pessoa 	<ul style="list-style-type: none"> número de refeições apoiadas/ número de refeições previstas a serem apoiadas x 100
<ul style="list-style-type: none"> % de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação 	<ul style="list-style-type: none"> número de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação/ número total de reclamações x 100
<ul style="list-style-type: none"> Grau de cumprimento do Plano de Inspeção às Instalações e do Plano de HACCP 	
<ul style="list-style-type: none"> Número de inconformidades não resolvidas no tempo previsto (serviços subcontratados) 	
<ul style="list-style-type: none"> Grau de satisfação dos clientes com a alimentação e nutrição 	
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC05

Instrução de Trabalho — Elaboração de Ementas

1. ELABORAÇÃO DE EMENTAS

Uma alimentação saudável e equilibrada é uma das condições necessárias para que se viva uma vida com qualidade.

Na elaboração das ementas deve-se ter em conta as especificidades e as necessidades alimentares de cada cliente, cujo levantamento deverá ser sistematizado no impresso *IMP01.PC05 – Lista de Necessidades Alimentares*.

De acordo com as regras para uma alimentação saudável, a elaboração das ementas deve ser:

- Equilibrada, variada e rica nutricionalmente, respeitando o contexto sociocultural dos clientes a que se destina;
- Diversificada e estar de acordo com as necessidades de cada cliente, nomeadamente hábitos e regimes especiais;
- Atenta às preferências de cada cliente;
- Elaborada com a colaboração de todos os responsáveis no estabelecimento por este processo e com base no aconselhamento de um nutricionista;
- Elaborada, no mínimo, com uma periodicidade semanal.

A ementa e respectivos regimes especiais são divulgados e os clientes são informados em tempo útil das eventuais alterações aos mesmos.

IT01.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ELABORAÇÃO DE EMENTAS

O(s) responsável(is) pelo fornecimento de refeições tem conhecimento, atempadamente, de:

- Ementa;
- Número de refeições a confeccionar;
- Tipo de regimes particulares, nomeadamente dietas especiais e/ou modos alternativos de administração da alimentação (como é o caso da alimentação via sonda nasogástrica), e quantidade (*IMP01.PC05 – Lista de Necessidades Alimentares*).

A lista de necessidades alimentares deve ser actualizada sempre que se constate alterações às necessidades identificadas e revista com uma periodicidade mínima trimestral. Da sua revisão deverá ser dado conhecimento a todos os intervenientes no processo (internos e externos).

2. REGRAS PARA UMA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

No quadro de uma alimentação saudável, apresentam-se de seguida, de forma não exaustiva, algumas regras a ter em conta:

- Promover um consumo adequado de alimentos do grupo dos legumes e frutos, devido à sua riqueza em fibras alimentares, vitaminas e minerais;
- Restringir o consumo de calorias totais (adequar as calorias ingeridas às necessidades reais e à actividade desempenhada pelos clientes);
- Preferir preparados culinários mais saudáveis como cozidos, cozidos a vapor e grelhados;
- Evitar consumir fritos e refogados. Rejeitar sempre as partículas queimadas resultantes da confecção dos alimentos (nomeadamente nos fritos, assados e grelhados);
- Fazer 5 ou 6 refeições diárias, distribuindo assim as calorias a ingerir de forma equilibrada;
- Promover a ingestão de líquidos, preferencialmente água;
- Promover o balanceamento da ingestão de hidratos de carbono e proteínas (origem animal e origem vegetal);
- Gorduras – evitar gorduras animais e consumir preferencialmente gorduras do tipo vegetal;
- Alimentos a limitar – sal, condimentos fortes e bebidas alcoólicas;
- A dieta deve ser atractiva e de fácil mastigação.

Devem ser evitados os erros alimentares a seguir referidos:

- *Elevado consumo de sal*
Responsável pela elevada prevalência de doenças como a hipertensão arterial, cancro do estômago, doenças cerebro-vasculares e cardio-circulatórias.

IT01.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ELABORAÇÃO DE EMENTAS

- *Elevado consumo de gorduras*
Poderá ser causa de doenças cardiovasculares e obesidade.
- *Elevado consumo de açúcar e alimentos açucarados*
Quando consumidos em excesso, podem contribuir para o desenvolvimento de doenças como a obesidade, diabetes e a cárie dentária.
- *Reduzido consumo de alimentos ricos em fibras (hortaliças, legumes e frutos)*
Excelentes fornecedores de fibras alimentares, vitaminas e minerais. O reduzido consumo destes alimentos está relacionado com o aumento da prevalência de doenças como a obstipação e alguns tipos de neoplasias.
- *Saltar refeições*
 - *Pequeno-almoço*
Começar o dia sem tomar o pequeno-almoço é um erro alimentar muito frequente. As consequências mais significativas são hipoglicemias matinais, falta de atenção, diminuição do rendimento intelectual, entre outras.
 - *Intercalares (merendas da manhã e da tarde)*
Contribuem para a perda de massa muscular, que é consumida para produzir a glicose essencial ao funcionamento das células, nomeadamente dos neurónios.

A alimentação deve ter em conta as recomendações da Roda dos Alimentos Portugueses, bem como, ser apoiada e validada por um nutricionista.

3. PREPARAÇÃO DE DIETAS ESPECIAIS

Existem algumas doenças em que a dieta tem um papel importante no tratamento médico do cliente, pelo que, as alterações devem ser sempre prescritas pelo médico assistente. A título de exemplo mencionam-se alguns tipos de dieta, cuja composição é da responsabilidade do médico ou nutricionista:

- Dieta hipocalórica – indicada para excesso de peso;
- Dieta pobre em sal – dirigida a situações de hipertensão arterial, insuficiência cardíaca, edema, insuficiência renal, etc.;
- Dieta depressora de colesterol – destinada ao controlo do colesterol;
- Dieta para diabéticos – indicada para pessoas diabéticas;
- Dieta protectora gástrica – dirigida a doentes com gastrite, úlceras gástricas ou duodenais;
- Dieta branda – destinada a doentes com incapacidade de tolerar a dieta sólida.

Poderão verificar-se ainda outro tipo de necessidades alimentares, nomeadamente, clientes que necessitam de ser alimentados via sonda nasogástrica. A preparação e confecção das refeições por este meio administradas, devem seguir cuidados particulares e as orientações médicas, tal como acontece com as dietas especiais.

IT02.PC05 Instrução de Trabalho — Sistema HACCP

1. CONCEITOS E PRINCÍPIOS

O Sistema HACCP (*Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos*) é uma medida suplementar de segurança em matéria de higiene alimentar, que consiste num processo sistemático aplicado na confecção de alimentos, para garantir a inocuidade dos alimentos, baseado em 7 princípios:

- Princípio 1: Análise dos Perigos;
- Princípio 2: Identificação dos Pontos Críticos de Controlo (PCC) no processo;
- Princípio 3: Estabelecimento dos Limites Críticos;
- Princípio 4: Estabelecimento de um Sistema de Vigilância para o controlo dos PCC;
- Princípio 5: Estabelecimento da Acções Correctivas a serem tomadas quando os PCC estão fora de controlo;
- Princípio 6: Estabelecimento da documentação relativa aos princípios e sua aplicação;
- Princípio 7: Estabelecimento dos procedimentos de verificação para confirmar que o Sistema funciona eficazmente.

Os princípios do HACCP são aplicáveis a todas as fases de confecção de alimentos, sendo a prevenção o pilar fundamental da sua actuação. No caso particular dos produtos “caseiros” confeccionados segundo métodos tradicionais, a referência HACCP é inoperante. Assim e no quadro da cultura gastronómica nacional, estes devem ser confeccionados pelo respeito do “saber fazer” específico, desde que seja o mesmo devidamente aplicável e controlável.

IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP

O Plano HACCP é o documento escrito baseado nos princípios do HACCP, que estabelece os procedimentos a seguir para assegurar o controlo do processo de confecção de alimentos.

2. PLANEAMENTO (PRÉ-REQUISITOS)

- Comprometimento da Direcção da Organização.
- Respeitar as Normas de Higiene e a legislação sobre segurança alimentar.
- Respeitar as Boas Práticas de Fabrico.
- Utilização exclusivamente de óleo vegetal.
- Ter em conta a qualidade das matérias-primas, ingredientes, o papel do processo no controlo de perigos, provável utilização final do produto e categorias de consumidores.
- Deve ser aplicado a cada operação, separadamente.
- Deve ser revisto quando existam alterações em produtos ou processos.
- Recolher informação relevante sobre:
 - reclamações;
 - resultados de ensaios;
 - especificações do produto;
 - especificações sobre intoxicações alimentares.
- Identificar os perigos:
 - perigos microbiológicos;
 - perigos químicos;
 - perigos físicos.

3. APLICAÇÃO DO SISTEMA HACCP

Constituição da Equipa HACCP

A Equipa HACCP é a estrutura operacional indispensável ao desenvolvimento da acção, devendo ser multidisciplinar, incluindo as pessoas directamente envolvidas nas operações diárias. Duma forma prática, após uma formação prévia dos elementos da equipa em HACCP, esta:

- define os objectivos e o campo de aplicação;
- aprecia as dificuldades e os limites do seu trabalho;
- assegura a existência dos meios necessários para o estudo;
- procede ao inventário e à recolha de informações.

Descrição do produto/processo

Trata-se aqui de proceder ao estudo e à descrição completa das matérias-primas, dos ingredientes, dos produtos em laboração e dos produtos acabados. Deve incluir informação relevante sobre segurança, como:

- composição (matérias primas, ingredientes, etc);
- relacionar com a possibilidade de crescimento de diferentes organismos patogénicos;
- estrutura físico-química (sólido, líquido, gel, pH, ...);
- tratamentos (cozedura, congelação, fumagem, ...);
- acondicionamento e embalagem (hermético, vácuo, atmosférico, ...);
- durabilidade (data de limite de consumo, ...);
- condições de armazenamento e de distribuição.

Deve elaborar-se uma Check-List Receita:

- Que matérias-primas ou ingredientes são utilizados?
- É provável estarem presentes organismos patogénicos nestes materiais? Quais?
- Algum dos ingredientes tem propriedades tóxicas ou contém substâncias tóxicas?
- Caso sejam conservantes, a sua concentração previne o crescimento de micróbios patogénicos?
- Entre outros.

Deve elaborar-se a *Check-List* Processamento:

- O produto pode ser atingido por um contaminante durante a preparação, processamento ou armazenamento?
- Podem ser inactivos microorganismos ou substâncias tóxicas durante o reaquecimento de outros processos?
- Pode algum microorganismo ou toxina contaminar o alimento após este ter sido aquecido?
- Quais as condições de distribuição?
- Entre outros.

Identificar o Uso Pretendido

Baseado na utilização esperada do produto pelo utilizador final ou consumidor. Em casos específicos, poderão ter que ser considerados grupos vulneráveis (alimentação institucional, etc.).

Deve elaborar-se a *Check-List* Uso Esperado:

- Espera-se que o alimento seja mantido quente, arrefecido, congelado ou à temperatura ambiente após ser produzido?

IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP

- O tempo/temperatura de exposição durante o reaquecimento inactiva microorganismos ou toxinas de preocupação?
- Se o alimento é guardado após reaquecimento, é mantido quente ou à temperatura ambiente?
- O alimento é manuseado ou exposto a potencial contaminação por outro meio?

Construir o Fluxograma

O fluxograma é elaborado pela Equipa HACCP e deve cobrir todas as fases, desde a recepção das matérias-primas até à distribuição no local de utilização pelo cliente. Este deve incluir informações técnicas relevantes como:

- planos dos locais de trabalho e anexos;
- disposição e características dos equipamentos;
- sequência das operações;
- parâmetros técnicos das operações;
- circulação dos produtos;
- condições de higiene e circulação do pessoal;
- entre outros.

Listar os Perigos Relativos a cada Fase, analisar os Perigos e considerar Medidas para os Controlar

A equipa deve listar os perigos em cada fase do fluxograma, desde a recepção até ao ponto de consumo. A análise consiste, então, para cada perigo considerado ou para cada etapa elementar identificada no fluxograma, em:

- identificar toda a situação (matéria prima, ingrediente, prática, procedimento, etc.) susceptível de introduzir o perigo considerado ou permitir a multiplicação até um nível inaceitável;
- elaborar a lista das causas identificadas;
- avaliar o risco correspondente (probabilidade do aparecimento/ocorrência) do perigo).

Na elaboração da lista, a equipa HACCP deve considerar ainda que:

- mais do que uma medida preventiva, pode ser necessária para controlar um dado perigo e que vários perigos podem ser controlados por uma mesma medida preventiva;
- se pode escolher entre várias medidas e que nesse caso há que determinar cuidadosamente a pertinência das medidas identificadas a fim de escolher as medidas melhor adaptadas a cada situação.

Determinar os Pontos Críticos de Controle (PCC)

Os PCC correspondem a pontos, etapas operacionais, procedimentos que podem e devem ser controlados a fim de se eliminar um perigo ou minimizar a probabilidade do seu aparecimento.

Serão considerados PCC, os pontos, etapas operacionais ou procedimentos onde a ausência (ou perda) do controlo arraste um risco inaceitável para o consumidor em termos de segurança.

Dum modo geral, os PCC correspondem, consoante os casos, a:

- uma matéria-prima ou ingrediente vector de um perigo inaceitável quando nenhum tratamento (compreendendo a utilização doméstica) permite eliminar ou reduzir a sua ocorrência a um nível aceitável;
- qualquer etapa, intencional ou especificamente, é destinada a eliminar um perigo ou reduzir a sua ocorrência a um nível aceitável;
- qualquer etapa onde o perigo considerado pode ser introduzido (contaminação) ou desenvolvido até um nível inaceitável quando nenhuma etapa posterior pode eliminar o perigo ou reduzir a sua ocorrência a um nível aceitável.

Estabelecer Limites Críticos para cada PCC

Para cada PCC identificado a equipa HACCP deve especificar valores alvo (limites críticos) ou tolerâncias cujo respeito é imperativo para assegurar o controlo efectivo do PCC. Valores alvos ou tolerâncias podem ser relativos a uma (ou várias) característica(s) física(s), química(s), microbiológica(s) ou sensorial(is) do processo e/ou do produto. O estabelecimento de limites críticos podem basear-se em textos regulamentares, Códigos de Boas Práticas ou suporte técnico-científico. Os limites mais usuais incluem:

- medições de temperatura, tempo, humidade, pH, ...;
- análise químicas – quantidade de cloro, ...;
- aparência visual;
- textura.

Estabelecer um Sistema de Monitorização

Trata-se aqui de estabelecer, com precisão, os planos, métodos e dispositivos necessários para efectuar as observações, testes ou medições, permitindo assegurar que cada exigência formulada para cada PCC (procedimentos operacionais, valores alvo ou tolerâncias) é efectivamente respeitada. Assim, será necessário:

- formalizar o sistema de monitorização estabelecendo os procedimentos operacionais correspondentes;
- definir as responsabilidades de execução e interpretação dos resultados;
- estabelecer um sistema apropriado de registo dos resultados.

IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP

Estabelecer um Plano de Acções Correctivas

O *Plano de Acções Correctivas* compreende o conjunto de acções que devem ser imediatamente empreendidas quando o sistema de monitorização revela ausência ou perda de controlo dum PCC. Elas devem ser previstas para cada PCC, devem permitir uma reacção imediata, a eliminação do perigo e assegurar o retorno do controlo de cada PCC. As acções correctivas identificadas devem ser objecto de procedimentos operacionais específicos. A sua execução e os resultados correspondentes devem ser objecto de registos apropriados.

Estabelecer Documentação e manter Registos

Os procedimentos do HACCP devem ser documentados. Os registos devem ser mantidos. A documentação e registos deve ser organizada de forma a permitir:

- O fácil acesso pela Equipa HACCP.
- A rastreabilidade de um lote confeccionado.

Estabelecer Procedimentos de Verificação e Revisão

Devem ser estabelecidos métodos de verificação e auditoria, procedimentos e testes, incluindo amostragem aleatória, de forma a determinar se o sistema HACCP funciona correctamente.

Exemplos de actividades de verificação:

- Revisão do sistema de HACCP e seus registos.
- Revisão de desvios e disposições dos produtos.
- Confirmação de que os PCC são mantidos sob controlo.

Quando possível, as actividades de validação devem incluir acções para confirmar a eficácia dos elementos do Plano.

O plano HACCP deve ser revisto, para se determinar, se este ainda é apropriado, e é adicional ao processo de verificação. Deve ser definida uma periodicidade e quando ocorram modificações ao nível de:

- matérias-primas;
- processos;
- equipamentos produtivos;
- *lay-out*;
- nova informação sobre perigos ou riscos;
- entre outros;

Para a Certificação de um Sistema de HACCP devem ser consultadas a normas **DS3027: 2002, HACCP, Segurança Alimentar, Sistemas de Gestão de Riscos, Codex Alimentarius e NP EN ISO 22000:2005 – Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar.**

IT03.PC05

Instrução de Trabalho — Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares

1. RECEPÇÃO DE PRODUTOS

A zona de recepção de géneros alimentícios deverá dispor das condições adequadas, nomeadamente:

- uma mesa de apoio;
- balança calibrada (100g a 50.000g);
- estrados em plástico ou prateleiras;
- termómetro de contacto.

Na recepção dos géneros alimentícios devem controlar-se os seguintes aspectos:

- condições de transporte e descarga;
- conferência da mercadoria de acordo com a nota de encomenda (prazo de entrega, hora de entrega, quantidades entregues).

Condições a serem verificadas na entrega do produto:

Rotulagem dos produtos

O rótulo deve estar completo, não rasurado, não apagado, escrito em português, conter o nome, prazo de validade, quantidade, condições de conservação (se aplicável), nº de lote, lista de ingredientes (ordem decrescente de quantidade), nome e morada do produtor/fabricante. O rótulo deve ser mantido no último produto até consumo integral do mesmo.

IT03.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — RECEPÇÃO, ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO DE PRODUTOS ALIMENTARES

Embalagem dos produtos

A embalagem primária (exterior) deve estar intacta, limpa e sem quaisquer resíduos. Deve ser feita a desembalagem verificando a integridade dos produtos – se estão intactos, sem defeitos, se não existem pragas nas embalagens interiores.

Temperatura dos produtos

Alimentos congelados: devem estar abaixo dos -18°C .

Alimentos frios: devem estar entre 0°C e 6°C .

Validade

Data de durabilidade mínima – “Consumir de preferência antes de ...”

Data limite de consumo – “Consumir até...”

Estado de conservação

Produtos frescos: controlar as características organolépticas, cor, cheiro, viscosidade, brilho, textura, aspecto e frescura.

Produtos congelados: controlar a existência de gelo no interior da embalagem (não pode conter), pressionar com o dedo (não pode ceder nada).

Mercearia: controlo visual de todos os produtos e da existência de pragas.

2. DEVOUÇÃO DE PRODUTOS

São devolvidos os produtos:

- diferentes dos requisitados;
- com prazo de validade expirado;
- com alterações das características organolépticas;
- molhados ou com manchas de humidade;
- com manchas de óleos ou outra substância estranha;
- com indício de infestação (roído ou com dejectos);
- em embalagens conspurcadas, violadas ou danificadas;
- em latas ou pacotes amolgados, enferrujados ou violados;
- em frascos com bolhas de ar no interior;
- congelados que se apresentem semi-descongelados ou com sinais de cristais de gelo;
- com rótulo pouco perceptível ou incompleto;
- cárneos sem selo de salubridade.

3. ARMAZENAGEM À TEMPERATURA AMBIENTE

Regras de armazenagem:

- o armazém deve ser em local seco e fresco;
- o armazém deve estar fechado e o seu acesso deve ser restrito e controlado;
- o armazém permite uma higienização fácil e eficaz;

IT03.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — RECEPÇÃO, ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO DE PRODUTOS ALIMENTARES

- todos os produtos alimentares estão protegidos do sol/calor, chuva e pragas;
- as zonas de armazenamento devem estar arejadas e em boas condições de conservação (sem fendas ou outros possíveis abrigos de roedores) e limpeza;
- as embalagens primárias não chegam a entrar na zona de armazenamento, sendo deitadas ao lixo logo na recepção;
- todos os produtos alimentares devem ser aprovisionados em material adequado à natureza do produto;
- os produtos alimentares não podem estar em contacto directo com o chão ou paredes;
- os produtos alimentares são aprovisionados de forma separada e identificados;
- o prazo de validade dos produtos alimentares deve estar visível;
- os produtos alimentares com data de validade mais antiga são os primeiros a serem consumidos e arrumados de forma acessível;
- a validade dos produtos alimentares deve ser controlada com regularidade, tendo em conta a natureza dos produtos e a origem de fornecimento.

4. REFRIGERAÇÃO

Na arrumação dos produtos deve ter-se em conta que:

- o ar frio deve circular entre os produtos;
- nunca se devem colocar alimentos quentes no interior das câmaras;
- as portas das câmaras devem ser abertas o mínimo de vezes possível;
- todos os alimentos devem estar tapados, identificados, em recipientes adequados e organizados por tipo de alimentos de acordo com a disposição de temperatura dos equipamentos;
- todos os alimentos perecíveis devem encontrar-se à temperatura de 0 a 6° C no caso de refrigeração e no caso de congelados -18° C.

5. CONGELAÇÃO

A câmara de congelação deve estar sempre limpa, sem gelo e sem excesso de alimentos no interior (1/4 livre).

Na arrumação dos produtos deve ter-se em conta que:

- a câmara deve estar organizada por tipos/grupos de alimentos;
- nunca se devem colocar alimentos não congelados nas câmaras de congelação;
- os alimentos devem estar protegidos e identificados com o rótulo;
- os alimentos congelados encontram-se à temperatura -18° C.

O controlo da recepção de matérias-primas é realizado no impresso *IMP02.IT03.PC5 – Controlo de Recepção de Matérias-Primas*.

O controlo da validade dos produtos é realizado no impresso *IMP03.IT03.PC05 – Controlo da Validade dos Produtos*.

IT04.PC05

Instrução de Trabalho — Preparação e Confeção de Alimentos

Durante a preparação e a confeção dos alimentos, é necessário garantir determinados princípios de higiene, para que se possam prevenir os riscos de transmissão de infecções ou outras doenças de transmissão alimentar. Estes princípios, ou regras, dizem respeito à higiene pessoal dos manipuladores de alimentos, ao modo como os alimentos são manipulados, servidos ou conservados e à higiene das instalações onde os alimentos são armazenados, conservados, preparados ou servidos.

1. HIGIENE E SAÚDE DOS COLABORADORES

Todas as pessoas que trabalham na preparação e confeção de alimentos fazem exame médico completo ao iniciar a sua actividade e regularmente, de acordo com a legislação em vigor, e devem respeitar sempre as regras básicas de higiene. A responsabilidade pela sua realização é extensível às entidades empregadoras.

De acordo com a legislação em vigor, devem:

- utilizar vestuário e calçado (antiderrapante e perfurado) exclusivos do local de trabalho;
- usar farda branca não contendo bolsos nem botões à frente;
- usar touca branca, que cubra a totalidade do cabelo;
- não usar adornos (brincos, relógios, anéis, pulseiras);
- evitar maquilhagem excessiva e perfumes fortes;
- as unhas devem estar sempre curtas, limpas e sem verniz.

IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECÇÃO DE ALIMENTOS

No impresso *IMP04.IT04.PC05 – Registo de Equipamento Entregue/Recebido*, deve ser registado o equipamento entregue e recebido aos/pelos colaboradores.

Qualquer colaborador que esteja constipado, com gripe, febre, diarreia ou vómitos, não deve estar em contacto com os alimentos, devendo realizar outras tarefas durante o período em que se mantenha os sintomas.

LAVAGEM DAS MÃOS

Quando se devem lavar as mãos:

- antes de iniciar o serviço;
- após a utilização dos sanitários;
- depois de manipular alimentos crus;
- após manipular produtos químicos ou produtos de limpeza;
- depois de comer ou fumar;
- depois de mexer no cabelo, olhos, boca, nariz ou ouvidos;
- depois de proteger um espirro, tosse ou se assoar;
- após tocar em objectos sujos (lixo, dinheiro, embalagens usadas, etc.).

Regras a observar na lavagem das mãos:

- deve estar disponível água quente e fria e lavatório específico de pedal, para lavar as mãos;
- utilizar água corrente potável;
- utilizar sabão líquido bactericida;
- lavar mãos, antebraços, espaços interdigitais, costas das mãos e por baixo da aliança (caso a tenha);
- escovar bem as unhas;
- secar as mãos com toalhetes de papel descartáveis (nunca com pano da loiça ou toalha);
- se a torneira for manual, fechar com um toalhete de papel (o ideal é que a torneira seja de fecho automático);
- passar as mãos por desinfectante alcoólico;
- todo o pessoal deve manter as mãos bem cuidadas e hidratadas.

PROTECÇÃO DE FERIDAS

Sempre que se tenha um corte, ferida ou queimadura deve-se proteger com um penso rápido, dedeira ou luva.

A Estrutura Residencial deve possuir uma mala/caixa de primeiros socorros completa (desinfectantes, cicatrizantes, pomada para queimaduras, tesoura, pensos, gaze, etc.), devidamente assinalada e acessível a todos os colaboradores, nomeadamente os afectos à preparação e confecção de alimentos.

IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECCÃO DE ALIMENTOS

2. HIGIENE DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Regras gerais a observar:

- nunca usar as mesmas facas e utensílios em alimentos não cozinhados ou não lavados, e em alimentos já cozinhados ou preparados, pelo risco de contaminação;
- quando se provam alimentos com uma colher, esta deve ser imediatamente lavada;
- pegar nos talheres sempre pelos cabos;
- nunca colocar os dedos nos bordos ou no interior de copos, taças ou pratos;
- usar luvas descartáveis no empratamento manual, ou executá-lo sempre com um utensílio limpo e adequado;
- manter todos os recipientes convenientemente tapados;
- manter as superfícies de trabalho adequadamente limpas. Nos intervalos do trabalho não deixar superfícies e utensílios sujos;
- deve existir um frigorífico para alimentos já cozinhados, lavados ou preparados para consumo directo, e outro frigorífico para alimentos crus ainda não preparados. Se não for possível, os alimentos cozinhados ou já lavados e preparados devem arrumar-se nas prateleiras acima dos alimentos crus ou ainda não preparados, devidamente embalados ou dentro de recipientes adequados e higiénicos, a fim de se evitar a conspurcação dos primeiros;
- no armazenamento e acondicionamento não deve existir contacto entre alimentos de origem vegetal e alimentos de origem animal, pelo risco de conspurcação e contaminação;
- manter o balde do lixo/resíduos sempre tapado.

INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

Estão assinaladas e equipadas com:

- lavatório;
- papel higiénico;
- papel para secagem das mãos;
- sabão líquido (de preferência bactericida), com doseador;
- torneiras de accionamento não manual;
- balde de lixo;
- escova piaçaba.

VESTIÁRIOS

- Possuir chuveiro.
- Estarem limpos e arrumados.
- Os objectos pessoais devem estar guardados dentro dos respectivos cacifos pessoais.

IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECCÃO DE ALIMENTOS**ARMAZENAMENTO**

Na zona de armazenagem e manipulação de alimentos é proibido:

- efectuar a entrada de pessoas estranhas à cozinha sem bata e touca. Por conseguinte, devem existir batas e toucas suplementares, descartáveis para uma eventual situação;
- tomar ou guardar medicamentos;
- comer;
- mascar pastilha elástica;
- fumar.

3. HIGIENE NA PREPARAÇÃO E CONFECCÃO DE ALIMENTOS

Normas básicas de higiene a serem observadas na manipulação de alimentos:

- Lavar e desinfetar todos os produtos hortícolas e legumes a consumir em cru.
- Os agriões só devem ser consumidos cozidos na sopa; nunca devendo ser utilizados em salada. Este vegetal pode alojar pequenos microrganismos causadores de doenças e são resistentes a esta desinfecção.
- Não misturar alimentos crus com alimentos já confeccionados, nem juntar alimentos de origem vegetal com alimentos de origem animal, durante e após a fase de preparação, de forma a evitar contaminações cruzadas.
- Nunca deixar à temperatura ambiente cremes, maioneses e outros molhos/produtos em cuja confecção sejam utilizados ovos, pelo risco de multiplicação de salmonelas (que existem frequentemente nos ovos). No caso de não serem consumidos logo após a sua preparação, estes produtos devem ser imediatamente refrigerados.
- Os alimentos devem ser servidos e consumidos logo após a sua preparação, nunca devendo ser deixados à temperatura ambiente, sobretudo na Primavera, Verão ou Outono. No caso de não serem logo consumidos, os alimentos devem ser mantidos abaixo de 10° C ou acima de 60° C, ou então congelados, a fim de se evitar o crescimento e multiplicação de agentes causadores de doenças (microrganismos e produtos resultantes da decomposição dos alimentos).
- Nunca se devem conservar, refrigerar ou congelar alimentos preparados ou cozinhados junto de alimentos crus, para evitar os riscos de contaminação.
- Nunca se devem descongelar e voltar a congelar os alimentos.
- Quando de modo a destruir eventuais microrganismos que se tenham produzido.
- Deve-se respeitar sempre os prazos de validade e as condições adequadas de conservação dos diferentes alimentos. Latas de conserva com a tampa abaulada ou que libertem gás no momento da sua abertura, nunca devem ser consumidas pelo risco de botulismo, que é uma doença muito grave e, por vezes, mortal. Nunca se devem guardar latas de conserva depois de abertas (o seu conteúdo deve ser transferido para recipientes apropriados).

IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECCÃO DE ALIMENTOS

MATERIAIS, UTENSÍLIOS E EQUIPAMENTOS

Todos os materiais, utensílios e equipamentos que entram em contacto com os alimentos são mantidos limpos e:

- São fabricados com materiais adequados (plástico resistente e inox) e mantidos em boas condições de arrumação e em bom estado de conservação, limpeza perfeita e desinfecção, sempre que necessário;
- Estão instalados de modo a permitir a limpeza adequada da área circundante.

RESÍDUOS ALIMENTARES

- Os resíduos, alimentares ou outros, não devem ser acumulados em locais onde são manipulados alimentos, excepto na medida em que tal seja inevitável para a execução adequada do trabalho.
- Os resíduos alimentares devem ser depositados em contentores fechados e mantidos em condições que permitam fácil limpeza e desinfecção.
- Os colaboradores efectuam a remoção dos resíduos após terem sido servidas as refeições.
- Os resíduos são armazenados em locais que permita boas condições de limpeza e em local próprio no exterior das instalações do estabelecimento. A recolha dos resíduos é efectuada pelas entidades competentes.

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- A água utilizada no abastecimento corresponde às características de qualidade da água para consumo humano indicadas na legislação em vigor.
- Sempre que é necessário gelo, o mesmo é fabricado a partir de água potável. O gelo é fabricado, manipulado e armazenado em condições que o protejam de qualquer tipo de contaminação.
- Toda a água utilizada nas instalações alimentares do estabelecimento é própria para consumo humano.

DESCONGELAÇÃO

A descongelação é realizada em câmara frigorífica, entre 0 e 6° C. Assim, os alimentos são retirados no dia anterior à sua confecção, da câmara de descongelação para a câmara de refrigeração. Os alimentos a descongelar são colocados em grelhas ou placas perfuradas, de tal modo que não toquem no líquido de exsudação que se vai formando aquando da descongelação.

Os alimentos devem ser descongelados em microondas ou sob água corrente fria (nunca quente) ou à temperatura ambiente, isolados por saco de plástico, mesmo nas situações de emergência.

Alguns alimentos são confeccionados sem descongelar, por exemplo, os legumes.

Os produtos descongelados são utilizados durante as 24h seguintes à sua descongelação. Estes nunca são recongelados, nem arremessados para serem separados.

IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECÇÃO DE ALIMENTOS**PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS CRUS**

Existem quatro zonas de trabalho diferentes: carnes cruas, peixe cru, vegetais crus e produtos confeccionados.

Quando forem utilizadas estas zonas, é realizada a limpeza e desinfecção entre as operações. Existem quatro cores diferentes dos materiais a utilizar, de acordo com as diferentes zonas de trabalho.

LAVAGEM E DESINFECÇÃO DE FRUTAS E LEGUMES CRUS

Existem dispositivos adequados para a lavagem dos alimentos, designadamente tinas, cubas ou outros equipamentos desse tipo, devidamente limpos, feitos com materiais anti-corrosivos e abastecidos de água potável quente e fria.

Etapas:

- eliminar sujidade e partes não comestíveis;
- lavar com água abundante
- desinfectar utilizando:
 - pastilhas de desinfecção de legumes e frutos. Ter em conta o rótulo – tempo de reacção e dosagem correctos;
 - lixívia neutra (sem detergente e a 3% de Cl activo) na proporção de 1 dl de lixívia, para 10 l de água. Submergir os alimentos durante 15 min. Ver tabela abaixo, para conversões:

Água	Lixívia
5 litro(l)	0,5 decilitro (dl) ou 5 centilitro (cl) ou 50 mililitros (ml)
10 l	0,1 l ou 1 dl ou 10 cl ou 100 ml
20 l	0,2 l ou 2 dl ou 20 cl ou 200 ml
30 l	0,3 l ou 3 dl ou 30 cl ou 300 ml

- enxaguar abundantemente com água corrente;
- escorrer bem os produtos;
- no final, limpar e desinfetar, com água e lixívia, os recipientes, facas e tábuas utilizadas.

Se não forem logo consumidos os produtos depois de lavados e desinfetados, são guardados em frio positivo e colocados em recipientes próprios e protegidos.

CONFECÇÃO DE REFEIÇÕES

Evitar contaminação cruzada:

- segue-se o princípio “Marcha em frente”.
- não se misturam alimentos de origem animal com os de origem vegetal.
- não se misturam alimentos crus com alimentos cozinhados.

IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECCÃO DE ALIMENTOS

- todos os colaboradores que manipulam alimentos lavam e desinfectam as mãos a cada etapa.
- os utensílios, tábuas de corte e zonas de preparação, são lavadas e desinfectadas a cada etapa.
- os alimentos são protegidos quando armazenados.

TEMPERATURA

Os alimentos não permanecem inutilmente à temperatura ambiente:

- a fervura dos alimentos é efectuada a uma temperatura superior a 100° C;
- os pratos frios são mantidos a uma temperatura entre 0 e 6° C;
- os pratos quentes são mantidos a uma temperatura superior a 65° C.

CONTROLO DOS ÓLEOS DE FRITURA

São seguidos os seguintes princípios:

- os termóstatos são regulados para 160 a 170° C (nunca superior a 180° C);
- o óleo é filtrado após cada fritura e são retiradas as sobras ou depósitos calcinados;
- as fritadeiras são lavadas regularmente e sempre que se mude o óleo;
- é efectuada teste do óleo regularmente (teste colorimétrico);
- utiliza-se exclusivamente óleo vegetal;
- são controladas as características organolépticas do óleo (cor, viscosidade, cheiro, formação de fumos e espumas);
- nunca se junta óleo novo ao óleo usado;
- aquece-se o óleo no início da fritura;
- o óleo usado pode ser reciclado por uma entidade externa, sendo por isso depositado em recipiente próprio devidamente identificado.
- deve ser efectuada o registo no impresso *IMP05.IT04.PC05 – Controlo dos Óleos de Fritura*.

SOBRAS E ALIMENTOS DE ALTO RISCO

Consideram-se sobras, os alimentos que foram confeccionados em excesso e não chegaram a ser servidos.

As sobras que podem ser reaproveitadas são:

- conservadas abaixo de 6° C;
- separadas de molhos ou sucos;
- protegidas, isoladas e identificadas;
- reaquecidas a uma temperatura superior a 75° C antes de consumidas;
- são consumidas em 24 horas.

Não se podem reaproveitar as seguintes sobras:

- as que quebraram a cadeia de frio ou quente;
- com molho, recheio, temperos, salsa picada;
- de sobras;
- de alimentos de alto risco – p.e., carne picada, marisco, molho, leite e outros produtos lácteos, ovos e produtos à base de ovos, produtos transformados.

IT05.PC05

Instrução de Trabalho — Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições

1. TRANSPORTE DE REFEIÇÕES

No caso da Organização efectuar o transporte de alimentos entre estabelecimentos fisicamente separados, deverá observar o constante no presente ponto.

A circulação de mercadorias e a protecção da saúde dos consumidores são princípios fundamentais e indissociáveis a que o transporte dos géneros alimentícios deve estar sujeito. Estes princípios impõem um elevado grau de segurança relativamente à higiene dos produtos.

A preparação, transformação, fabrico, embalagem, armazenagem, transporte, distribuição, manuseamento e colocação à disposição do público consumidor de géneros alimentícios devem realizar-se em condições de higiene, de acordo com a legislação em vigor relativa à Higiene dos Géneros Alimentícios.

IT05.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO E APOIO NAS REFEIÇÕES

AUTOCONTROLO

No transporte de produtos alimentares devem estar identificadas todas as fases da actividade do transporte, de forma a garantir a segurança dos alimentos e velar pela criação, aplicação, actualização e cumprimento de procedimentos de segurança adequados. Nas actividades de auto-controlo deverão ter-se em conta os seguintes princípios:

- a) Análise dos potenciais riscos alimentares nas diversas operações.
- b) Identificação das fases das operações em que se podem verificar riscos alimentares.
- c) Determinação dos pontos críticos para a segurança dos alimentos.
- d) Definição e aplicação de um controlo eficaz e de processos de acompanhamento dos pontos críticos.
- e) Revisão periódica, e sempre que haja alterações dos processos da Organização, da análise de riscos alimentares, dos pontos críticos de controlo e dos processos de controlo e acompanhamento.

MEIOS DE TRANSPORTE

As caixas de carga dos veículos de transporte e os contentores utilizados para o transporte de géneros alimentícios devem ser mantidos limpos e em boas condições, com vista a proteger os géneros alimentícios da contaminação. Com o objectivo de assegurar a segurança e salubridade dos alimentos, estes devem, sempre que possível, ser concebidos e construídos de forma a permitir uma limpeza e desinfectação adequadas.

As caixas de carga e os contentores não devem ser utilizados para o transporte de quaisquer outras substâncias que não sejam géneros alimentícios, sempre que disso possa resultar a sua contaminação.

A colocação e protecção dos géneros alimentícios dentro das caixas de carga e dos contentores devem reduzir, ao mínimo, o risco de contaminação.

Os géneros alimentícios a granel no estado líquido, na forma de grânulos ou em pó, devem ser transportados em caixas de carga ou contentores cisternas reservados ao transporte de géneros alimentícios.

Os contentores devem ostentar uma referência claramente visível e indelével, em língua portuguesa, indicativa de que se destinam ao transporte de géneros alimentícios ou a menção «destinado exclusivamente a géneros alimentícios».

IT05.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO E APOIO NAS REFEIÇÕES

Sempre que as caixas de carga e os contentores forem utilizados para o transporte de quaisquer outras substâncias que não sejam géneros alimentícios, ou para o transporte simultâneo de géneros alimentícios diferentes, e para evitar o risco de contaminação:

- Separar devidamente os produtos, sempre que necessário.
- Proceder a uma limpeza adequada entre os carregamentos.

TEMPERATURAS NOS TRANSPORTES

Sempre que necessário, para assegurar a segurança e salubridade dos géneros alimentícios, as caixas de carga e os contentores utilizados para o transporte devem estar equipados de forma a manter os géneros alimentícios a temperaturas adequadas, e possuírem mecanismos de controlo da temperatura.

2. DISTRIBUIÇÃO DAS REFEIÇÕES

Regras a observar na distribuição das refeições:

- Os colaboradores não tocam directamente nos alimentos.
- O seu fardamento encontra-se sempre limpo.
- Utilizam-se utensílios e recipientes apropriados para géneros alimentícios e devidamente higienizados.
- Nunca provar com colher e colocá-la novamente dentro da panela, nunca espirrar para cima dos alimentos, nunca pegar em alimentos confeccionados com as mãos, nunca limpar as mãos ao avental.
- Para cada prato e travessa existem utensílios para retirar os alimentos.
- Os pratos frios são conservados no frio (temp. 6° C).
- Os pratos quentes são mantidos em banho-maria (temp. 65° C).

AMOSTRAS DE TESTEMUNHO

Em cada refeição (de todos os pratos confeccionados) são efectuadas recolhas de amostras de testemunho, que se guardam durante 72h (3 dias), seguindo os seguintes passos:

- é realizada antes de servir;
- recolhe-se no mínimo 100 g de alimentos no total, que devem incluir todos os que constituem a refeição;
- fecham-se os recipientes hermeticamente (sacos descartáveis ou frascos próprios);
- colocam-se etiquetas com a descrição de todos os ingredientes no interior, data e hora.

IT05.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO E APOIO NAS REFEIÇÕES

No caso de intoxicação alimentar, procede-se ao pedido de análise por laboratório reconhecido. Depois de conhecidos os resultados, tomam-se as acções correctivas necessárias, que devem ser registadas e acompanhadas relativamente à sua implementação e eficácia.

O IMPO6.IT05.PC05 – Recolha de Amostras de Testemunho deve ser utilizado para registar essa recolha.

3. APOIO NA REFEIÇÃO

As refeições devem constituir-se como momentos de prazer e de convívio do cliente.

O responsável pelo processo deve definir as regras para o apoio na alimentação, segurança e promoção da autonomia dos clientes. As regras definidas deverão considerar as diversas necessidades e tipos de clientes.

Os colaboradores da Estrutura Residencial deverão promover sempre a autonomia do cliente, entre outras formas, estimulando-o a decidir o que quer comer, de acordo com a ementa, e a tomar a refeição sozinho.

Sempre que o cliente necessite de ajuda de 3ª pessoa para tomar uma refeição, os responsáveis pela Estrutura Residencial devem assegurar que os seus colaboradores estão qualificados para o exercício desta função, administrando sempre que necessário informação, formação e sensibilização adequada para cada caso particular, devendo:

- preparar cuidadosamente o espaço da refeição;
- promover a autonomia do cliente e respeitar as suas preferências e necessidades individuais;
- aquecer os alimentos que não se encontrem à temperatura indicada ou que não satisfaçam o cliente;
- o colaborador deve possuir uma atitude calma e pausada, respeitar o ritmo do cliente, não apressando a refeição e colocar pouca comida no garfo ou colher para salvar uma boa mastigação e deglutição dos alimentos. O colaborador deverá limpar a boca do cliente, sempre que necessário e posicionar-se de frente para o cliente.
- aumentar a consistência dos líquidos (p.e., chá, café, sumos, sopas, etc.), sempre que o cliente tenha dificuldades em engolir, através de espessantes, ou seja de produtos de preparação fácil e instantânea, sem paladar e que mantenham constante a espessura dos líquidos ao longo do tempo, não lhe retirando o seu aspecto atractivo;
- ter especial atenção e formação nos casos em que os clientes necessitam de cuidados particulares como é o caso da alimentação nasogástrica;
- apoiar o cliente após a refeição na higiene básica (p.e., limpar mãos e cara) e na higiene oral.

IT05.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO E APOIO NAS REFEIÇÕES

O gestor do processo deve também definir a forma de actuação dos colaboradores em situações de emergência relativas à ingestão de alimentos, como por exemplo intoxicações alimentares, mau estar, indigestão, engasgamento, entre outros.

As actividades desenvolvidas no apoio nas refeições e promoção da autonomia dos clientes devem ser monitorizadas de acordo com o estabelecido no PI do cliente.

O(s) responsável(is) pela monitorização e avaliação definem, com os colaboradores que exercem a função de apoio de 3ª pessoa, os indicadores respectivos, assim como os instrumentos metodológicos para desenvolver a monitorização e avaliação, tais como:

- entrevistas/ questionário de satisfação dos clientes e significativos;
- registos da monitorização semanal.

Regras base como o consumo de bebidas alcoólicas, a constituição base das refeições e a possibilidade de aquisição de extras, devem vir definidas no regulamento interno, devendo ser do conhecimento do cliente.

Será vantajoso considerar ainda a possibilidade de familiares e/ou amigos do cliente tomarem as refeições com ele. Para tal, devem estar organizacionalmente definidas as regras e condições para que tal seja exequível, devendo o cliente ter o conhecimento das mesmas, bem como dos procedimentos necessários para que tal se concretize.

IT06.PC05

Instrução de Trabalho — Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições

1. REGRAS RELATIVAS À CONTRATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS

A Organização, quando procede à subcontratação do fornecimento do serviço de refeições, para além dos procedimentos aplicáveis na Organização para a gestão de compras, deve ter em conta os seguintes elementos fundamentais, que a empresa a subcontratar deve observar, nomeadamente:

- possuir um Sistema de Gestão da Qualidade implementado e certificado;
- possuir um Sistema de HACCP implementado e certificado;
- evidenciar o cumprimento de todos os requisitos legais e regulamentares em termos de legislação na área da segurança e higiene alimentar;
- evidenciar que possui, ou segue, Códigos Nacionais ou Internacionais de Boas Práticas Alimentares (por exemplo, *Codex Alimentarius*);
- evidenciar que possui colaboradores devidamente qualificados e preparados para actuar na área, bem como, que proporciona a estes a respectiva actualização de conhecimentos, sempre que necessária;
- evidenciar que possui todos os meios materiais e técnicos, devidamente homologados e certificados para o efeito, incluindo garantia ao nível do transporte dos alimentos, confeccionados ou não, e que respeita, na íntegra, a legislação aplicável para esta área;
- fornecer refeições equilibradas, através da elaboração de ementas supervisionadas por técnicos qualificados (por exemplo, nutricionista);
- capacidade e competência técnica para a confecção de um número diversificado de regimes alimentares especiais;
- entre outros.

IT06.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SUBCONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES

Se os serviços a prestar pela empresa subcontratada forem executados nas instalações da Organização, esta deve assegurar o integral cumprimento da legislação e normativos em vigor em matéria de segurança alimentar, no que diz respeito às instalações e equipamentos a afectar à preparação e confecção de refeições.

2. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS SUBCONTRATADOS

A Estrutura Residencial deve implementar mecanismos de monitorização e controlo interno periódicos, que garantam que os serviços prestados se encontram em conformidade com os requisitos contratualizados. Para o efeito, poderá solicitar à empresa subcontratada a sua participação enquanto parceira no SGSA, assegurando assim uma participação activa na garantia do cumprimento dos requisitos contratualizados. Os resultados devem ser registados e anexados ao processo do fornecedor, de acordo com os procedimentos vigentes na área de aprovisionamento.

A Organização deve transmitir à empresa subcontratada a *Lista de Necessidades Alimentares (IMP01.PC05)*, contendo a informação relativa ao número e às necessidades alimentares específicas de cada cliente, para que a empresa subcontratada possa elaborar as respectivas ementas, de acordo com as especificações identificadas. Caso os clientes não possuam necessidades especiais de alimentação, as ementas a elaborar devem respeitar as recomendações da Roda dos Alimentos Portugueses, as Regras de Boas Práticas para uma Alimentação Saudável e o contexto gastronómico nacional.

Caso se verifiquem situações anómalas nos serviços prestados, quer identificadas por reclamação dos clientes, quer identificadas nos processos de monitorização, a Organização deve encetar um processo de averiguação, e analisar com a empresa subcontratada as acções a implementar para colmatar a não conformidade.

Em situações de risco ou maior gravidade poderão ser realizadas auditorias internas ou a requisição de uma nova auditoria de certificação à empresa prestadora do serviço de refeições, junto das entidades competentes para o efeito. Caso se constate pela existência de matéria de facto, que coloque em causa a relação contratual estabelecida, a Organização procede à rescisão contratual de acordo com os procedimentos vigentes na Organização, ao nível do aprovisionamento.

Controlo de Recepção de Matérias-Primas

Identificação do Estabelecimento

IMP02.IT03.PC05 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

página 1 de 1

Característica a controlar	Conforme	Não Conforme/Motivo
Produtos de acordo com o requisitado		
Quantidade de acordo com o requisitado		
Prazo de entrega		
Hora de entrega		
Condições de transporte		
Condições de descarga		
Rotulagem		
Embalagem primária		
Embalagem		
Temperatura		
Validade		
Características organolépticas		

Fornecedor:

Devolvidos:

Organização:

Data:

Registo de Equipamento Entregue / Recebido

Identificação do Estabelecimento

IMP04.IT04.PC05 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

página 1 de 1

Foi entregue a _____, o seguinte equipamento para uso pessoal:

- Duas batas brancas adequadas à preparação e confecção de alimentos;
- Duas toucas brancas adequadas à preparação e confecção de alimentos;
- Um par de sapatos brancos adequadas à preparação e confecção de alimentos;
- Uns óculos de protecção, uma máscara nasobucal, umas luvas grossas, umas luvas finas.

Mais se declara, que foram dadas instruções ao funcionário sobre o seu uso e manutenção.

Anualmente será revisto o material que agora se entrega, no sentido de assegurar que o mesmo se mantém adequado ao uso.

_____, Data _____

.....

Confirmo a recepção do equipamento listado e assumo o compromisso de utilizá-lo correctamente e conservá-lo nas devidas condições de manutenção, higiene e limpeza.

_____, Data _____

Recolha de Amostras de Testemunho

Identificação do Estabelecimento

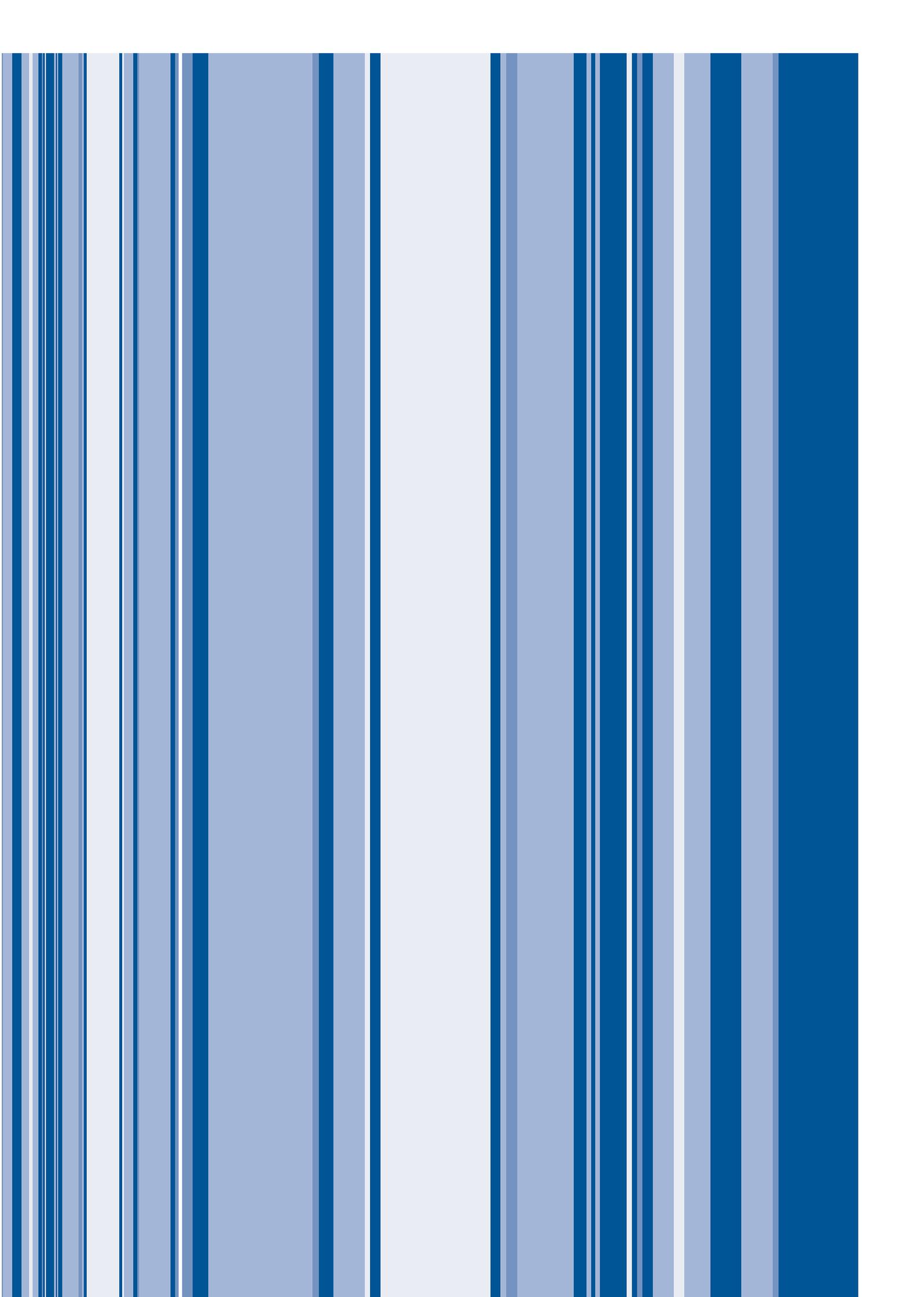
IMP06.IT05.PC05 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

página 1 de 1

Amostra nº	Data de recolha	Hora de recolha	Alimentos constantes da amostra	Data de eliminação
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				

Organização:

Data:





PC 06

**Apoio nas Actividades
Instrumentais da Vida
Quotidiana**

PC06

Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para as actividades de acompanhamento ao exterior, de apoio na aquisição de bens e serviços, de transporte, de tratamento da roupa, de organização e higiene do espaço individual e de alojamento na Estrutura Residencial.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores e Serviços responsáveis pelas seguintes actividades: acompanhamento ao exterior, apoio na aquisição de bens e serviços, transporte, tratamento de roupa, organização e higiene do espaço individual e alojamento.

3. INDICADORES DO PROCESSO

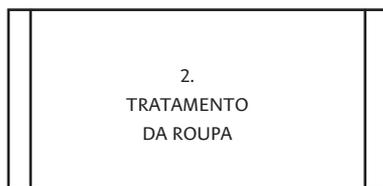
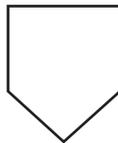
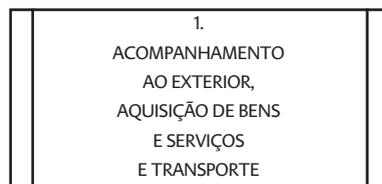
Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

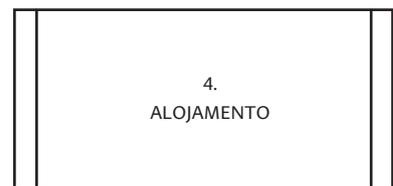
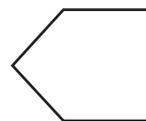
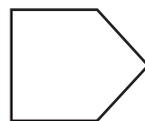
1. Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte

A instrução de trabalho *IT01.PC06 - Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte* define as regras gerais relativas ao acompanhamento do cliente ao exterior, ao apoio na aquisição de bens e serviços e ao transporte.



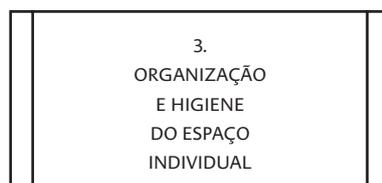
2. Tratamento da Roupa

A instrução de trabalho *IT02.PC06 - Tratamento de Roupa* define as regras gerais relativas à recolha, verificação e selecção, lavagem, secagem, reparação, engomagem e distribuição da roupa dos clientes.



4. Alojamento

A instrução de trabalho *IT04.PC06 - Alojamento* define as regras gerais relativas aos serviços de alojamento.



3. Organização e Higiene do Espaço Individual

A instrução de trabalho *IT03.PC06 - Organização e Higiene do Espaço Individual* define as regras gerais relativas à organização e higiene dos espaços individuais de cada cliente, bem como os meios necessários de apoio, para que estes se encontrem nas condições de higiene e segurança adequada

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação das necessidades e expectativas dos clientes • Resultados do programa de acolhimento • Plano Individual • Resultados da monitorização e avaliação dos PI • Informações diárias do responsável pelo cliente • Resultados da monitorização e avaliação dos PI 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou significativos • Director Técnico • Enfermeiro • Ajudantes de Acção Directa
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Revisão do PI • Resultados do acompanhamento e monitorização dos serviços da Organização • Programa de Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana executado • Monitorização, avaliação e revisão do programa de Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou significativos • Director Técnico • Enfermeiro • Ajudantes de Acção Directa
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
	IMP01.PC06 – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana
	IMP02.PC06 – Ficha de Incidentes Críticos no Exterior
IT01.PC06 – Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte	
IT02.PC06 – Tratamento da Roupa	IMP03.IT02.PC06 – Ficha de Registos da Lavandaria
IT03.PC06 – Organização e Higiene do Espaço Individual	
IT04.PC06 – Alojamento	
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • % de serviços prestados de acordo com as metas e objectivos definidos nos PI do cliente, por cada tipo de serviço • Número de serviços executados não previstos nos PI dos clientes • % de reclamações relativas ao processo de actividades instrumentais da vida quotidiana • Grau de satisfação dos clientes face aos serviços de apoio às actividades instrumentais da vida quotidiana. 	<ul style="list-style-type: none"> • número de serviços prestados por tipo de serviço/número de serviços previstos nos PI's x 100 • número de reclamações relativas ao processo de actividades instrumentais da vida quotidiana/ número total de reclamações x 100
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC06

Instrução de Trabalho — Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte

1. ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR

O acompanhamento ao exterior visa promover a qualidade de vida do cliente, bem como apoiá-lo na satisfação das suas necessidades. Este serviço será prestado, quando necessário e/ou estabelecido no PI. O acompanhamento ao exterior pode ser destinado a um ou mais clientes.

O gestor do processo é responsável pela organização e planificação dos serviços, de forma a assegurar a concretização de todos os serviços constantes do PI do cliente.

O gestor do processo deve definir as regras de acompanhamento e as condições em que os clientes se podem deslocar ao exterior, por exemplo:

- o cliente deve conhecer antecipadamente quem é o colaborador que o irá acompanhar numa saída externa;
- sempre que possível, o cliente e/ou significativo(s) escolhe(m) quem o vai acompanhar a uma saída externa;
- o colaborador nunca deve acelerar o ritmo dos clientes, nomeadamente daqueles que possuam problemas de mobilidade;
- na via pública, o cliente deve circular sempre no interior do passeio;
- o colaborador deve estar atento ao cansaço ou outros sintomas do cliente;
- o cliente deve estar sempre acompanhado de elementos de identificação e de dinheiro de bolso;
- estejam identificadas(os), entre outras:
 - a necessidade de uso de ajudas técnicas e quais;
 - o tempo de permanência máximo no exterior.

IT01.PC06 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR, AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS E TRANSPORTE

As regras e condições de acompanhamento ao exterior devem ser divulgadas, comunicadas e validadas junto do cliente e/ou significativos e dos colaboradores.

Nesta actividade, o gestor do processo deve ter em atenção o perfil do colaborador para executar o serviço, na medida em que deve ser adequado às necessidades e expectativas do cliente. É aconselhável que o colaborador possua, entre outras, as seguintes competências: ter conhecimentos em primeiros socorros; ser tranquilo, ter paciência e diálogo permanente com o cliente nas tarefas que executa; ter equilíbrio emocional perante situações constringedoras de doença, de emergência ou outras; mostrar segurança no relacionamento interpessoal.

Todas as acções e tarefas executadas devem ser registadas no impresso IMP01.PC06 – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana. Por exemplo, no caso do acompanhamento ao exterior se destinar à frequência de actividades espirituais e/ou religiosas, devem ser registadas a acção e as tarefas respectivas no impresso supracitado.

2. AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

A aquisição de bens e serviços tem como finalidade apoiar as necessidades do cliente e promover a sua qualidade de vida. Este serviço será prestado em caso de necessidade e quando solicitado pelo cliente e/ou significativos, constando o mesmo do PI do cliente.

O gestor do processo é responsável pela organização e planificação dos serviços, de forma a assegurar a concretização de todos os serviços constantes dos PI dos clientes.

Com vista a salvaguardar e garantir a relação de confiança entre o cliente e a Estrutura Residencial, o gestor do processo deve definir as regras e as condições gerais de segurança que os seus colaboradores devem seguir na aquisição de bens e serviços para o cliente, como por exemplo:

- sempre que possível, o cliente e/ou significativo escolhem o responsável pela execução desta actividade;
- todas as acções envolvendo transacções financeiras realizadas pelos colaboradores em nome do cliente têm de ser registadas, sustentadas por comprovativo e entregues ao cliente e/ou significativo;
- sempre que o cliente entregue dinheiro em mãos ao colaborador, este verifica-o contando à sua frente;
- sempre que o colaborador faz uma compra em dinheiro, deve entregar ao cliente o talão de compra e troco, quando existe, contando-o à sua frente e, se necessário, referenciar a quantia que o cliente lhe havia entregue;

IT01.PC06 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR, AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS E TRANSPORTE

- o colaborador deverá devolver sempre o dinheiro, ao cliente ou à Organização, quando por razões de força maior, não lhe seja possível realizar o serviço solicitado;
- estarem identificadas as situações em que o colaborador recebe dinheiro directo do cliente;
- estarem identificadas as situações em que a Estrutura Residencial gere o dinheiro do cliente e as normas internas para o efeito.

As regras e condições de aquisição de bens e serviços devem ser divulgadas, comunicadas e validadas junto do cliente e/ou significativos e dos colaboradores.

Nesta actividade, o gestor do processo deve ter em atenção o perfil do colaborador. É aconselhável que o colaborador possua, entre outras, as seguintes competências: conhecimentos para assegurar a autonomia, privacidade e segurança do cliente; honestidade em relação aos pertences do cliente; segurança no relacionamento interpessoal.

Todas as acções e tarefas executadas devem ser registadas no impresso *IMP01.PC06 – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana*.

3. TRANSPORTE

A Estrutura Residencial deverá definir, para o transporte dos clientes, os meios de transporte, as regras de utilização e as condições de segurança, higiene e bem-estar. Estas regras devem estar de acordo com a legislação em vigor relativa à segurança e transporte de passageiros, em especial quando se trate de pessoas com mobilidade reduzida.

Sempre que se registre alguma ocorrência ou incidente com o cliente nos serviços atrás referidos (quer quando prestados a nível individual, quer quando prestados a um conjunto de clientes), deve ficar registado no impresso *IMP02.IT01.PC06 – Ficha de Incidentes Críticos no Exterior*. Estes devem ser sempre monitorizados pelo gestor do processo, procedendo em conformidade com o teor dos mesmos (acção a integrar no PI do cliente, como área de melhoria e/ou de desenvolvimento, informação aos significativos, etc.).

IT02.PC06

Instrução de Trabalho — Tratamento da Roupa

1. CONDIÇÕES GERAIS

O tratamento da roupa é um serviço que visa promover a satisfação de necessidades do cliente e promover a sua qualidade de vida.

O gestor do processo é responsável pela organização e planificação dos serviços, de forma a assegurar a concretização de todos os serviços constantes dos PI dos clientes.

Quando o tratamento das roupas é assegurado na lavandaria da Estrutura Residencial, o gestor do processo define os métodos e as regras relativas aos seguintes itens:

- recolha - periodicidade, método de recolha e identificação da roupa;
- verificação e selecção - verificação do tipo de nódoas, material e selecção do tipo de lavagem aconselhado;
- lavagem - programa, temperatura e detergente;
- secagem - métodos de secagem possíveis ou aconselhados;
- reparação - arranjos;
- engomagem - selecção das temperaturas;
- distribuição - periodicidade, verificação da identificação e método da distribuição.

IT02.PC06 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — TRATAMENTO DA ROUPA

Quando o tratamento é realizado por uma entidade externa, o gestor do processo deve estabelecer as regras para:

- recolha – método, identificação e periodicidade;
- recepção;
- armazenamento;
- separação;
- distribuição e entrega da roupa no domicílio;
- mecanismos de controlo e garantia de qualidade do serviço prestado por Entidades externas.

Todas as acções e tarefas executadas devem ser registadas no impresso *IMP01.PC06 – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana*.

2. CONTROLO DE ROUPAS

A roupa deve estar devidamente identificada, de forma discreta, de preferência utilizando etiquetas próprias para o efeito. É aconselhável que não se marque a roupa por fora e de forma visível.

Devem estar estabelecidas e serem do conhecimento do cliente e/ou significativos as regras, procedimentos e medidas que permitam:

- evitar a troca, danificação ou manchas de peças de vestuário;
- a correcção de situações anómalas.

A Estrutura Residencial deve garantir um sistema de registo de controlo de roupas do cliente – *IMP03.IT02.PC06 – Ficha de Registos da Lavandaria*. No caso do serviço de lavandaria ser executado por Entidade externa, a Estrutura Residencial deve implementar um sistema de controlo e garantia do serviço prestado que permita avaliar a conformidade com os requisitos especificadas em sede de contratualização e em caso de incumprimento accionar os mecanismos necessários que assegurem os direitos dos clientes.

IT03.PC06

Instrução de Trabalho — Organização e Higiene do Espaço Individual

REGRAS RELATIVAS À ORGANIZAÇÃO E HIGIENE DO ESPAÇO INDIVIDUAL

A Estrutura Residencial deverá definir as regras gerais relativas, à organização e higiene dos espaços individuais, a observar por cada cliente, bem como os meios de apoio necessários para assegurar a manutenção, segurança e higiene dos mesmos.

Sempre que não acha impedimentos do ponto de vista arquitectónico ou de segurança dos espaços, a Estrutura Residencial deverá, como boa prática, permitir que os seus clientes possam trazer alguns artigos pessoais (como por exemplo mobiliário diverso, televisor, fotografias, entre outros), por forma, a contribuir para uma melhor adaptação do cliente ao novo espaço e à organização como um todo, permitindo assim, que o cliente mantenha um vínculo às suas raízes e modo de vida anterior.

As regras de organização e higiene dos espaços individuais devem ser claras, objectivas e entendidas pelos clientes e/ou significativos, podendo constar no regulamento interno da Organização, contrato ou outro documento definido para o efeito.

A arrumação e higiene do espaço individual de cada cliente deve ser da responsabilidade deste, visando a promoção e o desenvolvimento da autonomia dos clientes, desde que, não existam situações em que as condições físicas ou psíquicas do cliente impeçam que este seja auto-suficiente. Nestes casos a organização, deverá providenciar os meios necessários (humanos e/ou materiais) para apoiar o cliente na manutenção das condições de segurança e higiene adequadas.

IT03.PC06 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ORGANIZAÇÃO E HIGIENE DO ESPAÇO INDIVIDUAL

As actividades de organização e higiene do espaço de cada cliente, fazem parte integrante do seu PI, enquanto estratégia de ocupação e de realização de actividades, que apoiem o cliente na identificação e consideração do seu espaço residencial como próprio e sobre o qual é co-responsável.

A Estrutura Residencial deverá definir os meios de registos necessários (por exemplo, boletim de ocorrências, diário do cliente, registos da equipa técnica, entre outros), sempre que se constate a existência de situações anómalas de segurança e/ou higiene dos espaços, que possam representar risco para o cliente.

A Organização deve, igualmente, definir um gestor do processo (responsável pelo PI ou outro colaborador designado para o efeito), que com uma periodicidade mínima mensal, analisará as ocorrências registadas nas observações pelos colaboradores de forma a monitorizar a execução dos serviços e identificar necessidades de intervenção, junto do cliente e/ou significativos.

É aconselhável e importante que a Estrutura Residencial articule com os significativos do cliente, nomeadamente em situações de dependência e contexto de problemas. Os colaboradores da Estrutura Residencial devem, assim, informar ou formar, sempre que necessário, os significativos para a importância da organização e higiene do espaço individual de cada cliente, como uma estratégia promotora de uma maior autonomia dos clientes, entre outras.

A Estrutura Residencial assegurará o cumprimento integral dos normativos legais e boas práticas no âmbito da segurança e higiene dos espaços utilizados individualmente pelos clientes.

IT04.PC06

Instrução de Trabalho — Alojamento

REGRAS RELATIVAS AO ALOJAMENTO

A Estrutura Residencial deverá definir as regras gerais relativas ao serviço de alojamento, em termos da atribuição dos respectivos espaços a cada cliente, privacidade, confidencialidade, liberdade de expressão e de opinião, segurança e protecção, horários a cumprir, informações básicas de segurança e higiene a respeitar, modo de funcionamento geral de toda a Estrutura Residencial.

As regras do serviço de alojamento devem ser claras, objectivas e entendidas pelos clientes e/ou significativos, podendo constar no regulamento interno da Organização, contrato ou outro documento definido para o efeito.

No momento da atribuição do espaço ao respectivo cliente, deve-se ter em conta as características físicas e comportamentais de cada cliente. Sempre que este seja partilhado, deve ser envolvido, quando aplicável, a participação do cliente que já se encontra no espaço, e que será o companheiro de quarto do novo cliente. É necessário que o convívio dos diversos clientes e destes na Estrutura Residencial, se baseie em comportamentos de respeito mútuo e de construção de relações saudáveis, considerando sempre a diversidade e individualidade de experiências de cada um, sem prejuízo da desejada igualdade na qualidade de tratamento, contribuindo para a criação de um ambiente mais amistoso e pacífico.

A Estrutura Residencial independentemente de possuir horários pré-definidos para a optimização do seu normal funcionamento, os mesmos, devem ser suficientemente flexíveis de

IT04.PC06 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ALOJAMENTO

modo a respeitarem os ritmos, hábitos e gostos dos seus clientes. Assim por exemplo, o horário de levantar deve ter em conta a vontade e as necessidades de cada cliente, dando inclusive, a possibilidade de os clientes tomarem o pequeno-almoço no quarto ou ficar a dormir até mais tarde, desde que tal não inviabilize o decorrer das actividades e dinâmicas organizacionais ou tal não comprometa a sua saúde.

O respeito pela intimidade e privacidade dos clientes da Estrutura Residencial deve ser sempre assegurada e salvaguardada, desde que não colida com os valores e liberdade dos demais clientes, bem como com a cultura e actividades organizacionais.

A Organização deve, igualmente, definir um gestor do processo (responsável pelo PI ou outro colaborador designado para o efeito), que com uma periodicidade mínima mensal, analisará as ocorrências registadas nas observações pelos colaboradores de forma a monitorizar a execução dos serviços e identificar necessidades de intervenção, junto do cliente e/ou significativos.

A Estrutura Residencial deverá definir os meios de registos necessários (por exemplo, boletim de ocorrências, diário do cliente, registos da equipa técnica, entre outros), sempre que se constate a existência de situações anómalas e/ou sugestões ou reclamações dos clientes face ao alojamento

É aconselhável e importante que a Estrutura Residencial articule com os significativos do cliente, nomeadamente em situações de dependência e contextos de solução de problemas. Os colaboradores da Estrutura Residencial devem, assim, informar ou formar, sempre que necessário, os significativos da importância do cumprimento das regras gerais relativas ao serviço de alojamento ou qualquer anomalia que possa pôr em causa a permanência do cliente em alojamento, entre outras.

Ficha de Registos da Lavandaria

Identificação do Estabelecimento

IMP03.IT02.PC06 — ESTRUTURA RESIDENCIAL

página 1 de 1

Descrição	QT	Descrição do Estado de Conservação	Observações
Roupa de Casa	Almofadas		
	Cobertores		
	Colchas		
	Edredões		
	Lençóis		
	Resguardo de Cama		
	Panos de Cozinha		
	Toalha de Banho		
	Toalha de Rosto		
	Toalha de Bidé		
	Toalha de Mesa		
	Cortinados		
	Tapetes		
Roupa Individual	Batas		
	Blusas		
	Calças		
	Calções		
	Camisas		
	Camisa de Dormir		
	Pijama		
	Camisola		
	Camisola interior		
	Soutiens		
	Combinações		
	Cuecas		
	Ceroulas		
	Collants		
	Meias		
	Peúgas		
	Lenços de Mão		
	Saia		
	Vestidos		
	Casacos de Malha		
Casacos de Fazenda			
Parka			

Recolha no Alojamento

/ / Cliente

Entrega na Lavandaria

/ / Organização

Saída da Lavandaria

/ / Organização:

Entrega no Alojamento

/ / Cliente

Reclamação

Sim Não Observações



PC 07

**Planeamento e
Acompanhamento
das Actividades de
Desenvolvimento Pessoal**

PC07

Planeamento e Acompanhamento das Actividades de Desenvolvimento Pessoal

1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras orientadoras para a elaboração, validação, implementação, monitorização, avaliação e revisão do *Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal* da Estrutura Residencial.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores e serviços intervenientes na elaboração, validação, implementação, monitorização, avaliação e revisão do *Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal*.

3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos. Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Plano de Actividades da organização Plano Individual IMP01.IT01.PC07 Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e Desenvolvimento Pessoal	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> S1[1. LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES COLECTIVAS NO ÂMBITO DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL] S1 --> D1{EXISTEM RECURSOS NECESSÁRIOS?} D1 -- NÃO --> S2[2. ARTICULAÇÃO PARCERIAS] D1 -- SIM --> S3[3. ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL (PADP)] S2 --> S3 S3 --> S4[4. VALIDAÇÃO DO PADP POR TODAS AS ENTIDADES] S4 --> D2{É NECESSÁRIO REVER PADP?} D2 -- NÃO --> A((A)) D2 -- SIM --> S5[5. REFORMULAÇÃO DO PADP] S5 --> B((B)) B --> S4 </pre>	Lista de necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal preenchida	DT	AAD + AC + PL	C	1. levantamento das necessidades colectivas no âmbito nas actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal Ver: IT01.PC07 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém: - Elaboração do plano de actividades de desenvolvimento pessoal; - Monitorização, avaliação e revisão das actividades de desenvolvimento pessoal.
Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal Necessidades de recursos externos		Parcerias Articuladas	DO	AC + P	O	2. Articulação parcerias Ver: IT01.PC07 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém: - Elaboração do plano de actividades de desenvolvimento pessoal; - Monitorização, avaliação e revisão das actividades de desenvolvimento pessoal.
Lista de Necessidades de Actividades sócio-culturais Necessidades de recursos externos IMP02.IT01.PC07 Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal		PADP elaborado	DT	AAD + AC + PL + P + C + S	C + O	3. Elaboração do plano de actividades de desenvolvimento pessoal (PADP) Ver: IT01.PC07 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém: - Elaboração do plano de actividades de desenvolvimento pessoal; - Monitorização, avaliação e revisão das actividades de desenvolvimento pessoal.
PADP		PADP validado	DT	AAD + AC + PL + P + C + S	C + O	4. Validação do PADP por todas as entidades Ver: IT01.PC07 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém: - Elaboração do plano de actividades de desenvolvimento pessoal; - Monitorização, avaliação e revisão das actividades de desenvolvimento pessoal.
PADP		PADP reformulado				5. Reformulação do PADP Ver: IT01.PC07 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém: - Elaboração do plano de actividades de desenvolvimento pessoal; - Monitorização, avaliação e revisão das actividades de desenvolvimento pessoal.

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
PADP IMP03.IT01.PC07 Registo de Presenças	<pre> graph TD A((A)) --> B[6. IMPLEMENTAÇÃO DO PADP] B --> C[7. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO PADP] C --> D{PADP AJUSTADO?} D -- SIM --> E[8. ARQUIVO] E --> F([FIM]) D -- NÃO --> B </pre>	PADP implementado Registo de Presenças preenchido	DT	AAD + AC + PL + P + C + S	C + O	6. Implementação do PADP Ver: IT01.PC07 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém: - Elaboração do plano de actividades de desenvolvimento pessoal; - Monitorização, avaliação e revisão das actividades de desenvolvimento pessoal.
PADP Registo de Presenças		PADP monitorizado, avaliado e revisto	DT	AAD + AC + PL + P + C + S	C + O	7. Monitorização e avaliação do PADP Ver: IT01.PC07 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém: - Elaboração do plano de actividades de desenvolvimento pessoal; - Monitorização, avaliação e revisão das actividades de desenvolvimento pessoal.
PADP		PADP arquivado Processo individual do cliente actualizado	DT	AC + OC	O	8. Arquivo Após execução do PADP, este é arquivado administrativamente e mantido pelo menos durante um ano. Sempre que aplicável os resultados do PADP são integrados no Processo Individual de cada cliente. Ver: IT01.PC07 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém: - Elaboração do plano de actividades de desenvolvimento pessoal; - Monitorização, avaliação e revisão das actividades de desenvolvimento pessoal.

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> • Lista de necessidades de actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal • Plano de Actividades da Organização • Resultados da monitorização e avaliação do PADP de períodos anteriores • Planos Individuais dos Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou significativos • Direcção Organização • Parceiros • Director Técnico • Animador Cultural • Ajudantes de Acção Directa
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal executado 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou significativos • Parceiros • Direcção Organização • Direcção Técnica
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC07 – Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal	IMP01.IT01.PC07 – Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal IMP02.IT01.PC07 – Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal IMP03.IT01.PC07 – Registo de Presenças
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • Número de revisões do PADP • Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PADP 	
<ul style="list-style-type: none"> • % de necessidades identificadas e não satisfeitas pelo PADP 	<ul style="list-style-type: none"> • número total de necessidades não satisfeitas com a execução do PADP / número total de necessidades identificadas x 100
<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação dos clientes e outros participantes face ao PADP 	
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC07

Instrução de Trabalho — Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal

1. ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

1.1 Levantamento das Necessidades

Após o levantamento das necessidades colectivas que integram as necessidades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal de cada cliente inscritas no PI, conforme o impresso, *IMP01.IT01.PC07 – Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal*, a Estrutura Residencial para a sua concretização define o conjunto de intervenções a implementar para o diferente tipo de necessidades através de um plano – *IMP02.IT01.PC07 – Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal*.

1.2 Condições Gerais

A Organização, ao estruturar e planificar anualmente o conjunto de actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal para os clientes, deve ter em atenção os seguintes princípios/regras:

- respeitar as diferenças religiosas, étnicas e culturais, entre outras, dos clientes;
- promover a autonomia e a qualidade de vida;
- fomentar a activação e estimulação dos clientes;
- respeitar o cliente quanto à sua individualidade, capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expectativas;
- promover a participação activa dos clientes e/ou significativos nas diversas fases de planificação das actividades;
- promover a comunicação, convivência e ocupação do tempo livre dos clientes.

IT01.PC07 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL**1.3 Equipa multidisciplinar**

A elaboração do *Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP)* é realizada pelo gestor do processo em colaboração e articulação com:

- os clientes e/ou significativos;
- técnicos da Organização;
- outros colaboradores da Organização;
- voluntários;
- parceiros ou colaboradores de outros serviços ou entidades externas, sempre que necessário.

1.4 Dados de entrada

O PADP é elaborado com base nos seguintes elementos:

- Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal, elaborada de acordo com as necessidades, expectativas e interesses dos clientes – *IMP01.IT01.PC07 – Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal.*
- Plano de Actividades da Organização.
- Planos Individuais.
- Recursos disponíveis na comunidade, próxima e alargada.
- Recursos disponibilizados pelos parceiros, formais e informais.
- Resultados de monitorizações e avaliações do PADP de períodos anteriores.

1.5 Estrutura

O PADP deve sistematizar de forma simples, segundo cada actividade ocupacional e de desenvolvimento pessoal tipo, os seguintes elementos:

- objectivos gerais e específicos a serem atingidos em cada actividade;
- recursos necessários à sua execução;
- calendarização;
- resultados da monitorização e avaliação.

O gestor do processo deverá sistematizar os elementos mencionados, preferencialmente, de acordo com uma tipologia de clientes, adoptando ou construindo para o efeito aquela que considera mais adequada.

Caso a Organização identifique que não possui todos os meios necessários para a prossecução das actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, esta recorre a outros Serviços, colaboradores externos ou constitui parcerias, para dar resposta às necessidades específicas ou expectativas dos clientes. No caso de estabelecer uma parceria, deverá formalizar um protocolo no âmbito da mesma.

IT01.PC07 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

O *PADP* poderá conter um conjunto diversificado de actividades do tipo: lúdico-recreativo, cultural, social, intelectual/formativo, desportivo, espiritual/ religioso, quotidiano, festivo (por exemplo, Natal, Carnaval, Páscoa, aniversários, entre outras). Pode ainda incluir a organização de exposição de arte feita pelos clientes, concursos de culinária, competições desportivas, actividades inter-geracionais e ateliês de informática. Para a globalidade de cada actividade tipo são definidos, pelo menos, os seguintes itens: objectivo(s), indicador(es) e calendarização.

Para cada produto das actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal tipo são identificados, pelo menos, os seguintes elementos: descrição; local de realização; n.º de vezes a realizar; calendarização semanal, anual e em que horários/períodos do dia deverá ser realizado; recursos financeiros, humanos, materiais, e parcerias a mobilizar; tarefas, com respectiva calendarização e responsáveis internos e externos; responsáveis de execução e supervisão; n.º de clientes a abranger e estimativa de custo.

Os produtos podem ser muito variados, exemplificando alguns, por actividade tipo:

- Lúdico-recreativo – participar em coros ou grupos musicais; fazer objectos em cerâmica, crochet;
- Cultural – ir ao cinema, ao teatro, a concertos, museus, exposições;
- Social – participar em passeios colectivos ou em actividades desenvolvidas por outras organizações, fazer voluntariado;
- Intelectual/ formativo – participar em conferências, seminários, canto, leitura, ateliês de informática;
- Espiritual/ religioso – ir à missa, rezar, Reiki; Tai Chi;
- Quotidiano – cuidar de plantas, fazer arranjos de costura;
- Desportivo – fazer ginástica de manutenção, natação, hidroginástica, Yoga.

Numa lógica de abertura à comunidade, no âmbito das actividades tipo supracitadas podem ser incluídas acções como a cedência de espaço e o apoio logístico implementado pelos clientes (por exemplo, acolher os visitantes) a exposições de pintura, fotografia, artesanato ou outras acções compatíveis.

Um *PADP* poderá incorporar um projecto de animação sócio-cultural. Este último deverá conter as seguintes informações: denominação do projecto; natureza do projecto; descrição do projecto; fundamentação ou justificação; finalidade do projecto; objectivos; metas; destinatários; produtos; localização física e cobertura espacial; especificação operacional das actividades e tarefas a realizar; métodos e técnicas a utilizarem; determinação dos prazos e calendários de actividades; determinação dos recursos necessários (humanos, materiais, técnicos, financeiros, estrutura financeira e calendário financeiro); cálculo de

IT01.PC07 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

custos de elaboração e execução do projecto; coordenação do projecto; indicadores de avaliação do projecto; factores externos e condicionantes ou pré-requisitos para o sucesso e impacto do projecto.

O projecto de animação sócio-cultural deverá ser integrado no impresso *IMP02.IT01.PC07 – Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal*.

Após a elaboração do PADP, este deverá ser validado por todas as Entidades participantes, de forma a garantir a sua execução de acordo com o planeado. Caso se verifique a necessidade de revisão, o mesmo deve ser reformulado e validado por todas as Entidades envolvidas. A participação dos clientes em cada produto desenvolvido deve ser registada no *IMP03.IT01.PC07 – Registo de Presenças*.

Nas situações em que a Estrutura Residencial esteja inserido numa Organização com outras respostas sociais (por exemplo, Centro de Dia), e com vista a otimizar e potenciar recursos, o gestor do processo deve articular o Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal de cada resposta social, constituindo um Plano único.

É da responsabilidade do cliente a decisão de participação nas actividades planeadas/previstas. Quando solicitado pelo cliente, deve ser proporcionada a possibilidade de participação em actividades não previstas. Para cada actividade planeada deverá estar sempre previsto o modo de actuação em situações de emergência.

2. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E REVISÃO DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

As actividades de monitorização, avaliação e revisão deverão envolver sempre todos os intervenientes no processo.

O Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal deverá ser monitorizado trimestralmente, através dos registos efectuados pelos clientes e/ou colaboradores nos instrumentos criados para o efeito.

O Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal é avaliado e revisto semestralmente, através do envolvimento de todos os intervenientes (colaboradores directos e indirectos, família, cliente, parceiros, outros), com vista a melhorar a qualidade dos serviços e adequá-lo às necessidades e expectativas dos clientes.

Os indicadores de monitorização e avaliação são definidos aquando da elaboração da planificação de actividades.

IT01.PC07 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

O gestor do processo define, com a equipa, os indicadores de monitorização e avaliação, assim como os instrumentos metodológicos específicos, tais como:

- entrevistas/questionários de satisfação dos clientes e outros participantes;
- pareceres técnico em domínios específicos;
- registos.

O objectivo da avaliação é medir a eficiência e a eficácia do Plano, quer ao nível do cliente, quer ao nível da Organização. Por conseguinte, a avaliação deverá permitir medir:

- o grau de execução dos objectivos previstos para cada cliente;
- se os objectivos definidos por actividade sociocultural tipo foram alcançados;
- o grau de adequação dos objectivos de cada actividade ocupacional e de desenvolvimento pessoal tipo e produtos ao diagnóstico síntese, nomeadamente no que se refere às necessidades, expectativas e interesses do(s) cliente(s);
- a satisfação do cliente e/ou pessoa(s) próxima(s) face às actividades tipo realizadas;
- a adequação dos recursos utilizados e o custo envolvido na realização do Plano.

A Organização deve elaborar registos para evidenciar os resultados da monitorização e avaliação do *PADP*, sendo que estes devem fazer parte integrante do respectivo dossiê, constituído para o efeito.

O resultado da avaliação e revisão anual do *PADP* deverá ser do conhecimento de todos os intervenientes.

Para a revisão do Plano devem ser considerados, entre outros, os seguintes elementos:

- Resultados da monitorização trimestral.
- Resultados obtidos no relatório de avaliação do *PADP*.
- Resultados da avaliação dos Planos Individuais dos clientes.
- Informação proveniente da avaliação da satisfação dos clientes e/ou significativos e colaboradores (p.e., resultados dos questionários de avaliação de satisfação, resultados das reuniões com o cliente/significativos).

Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal

Identificação do Estabelecimento

IMP01.IT01.PC07 — ESTRUTURA RESIDENCIAL . Pág. 1 de 2

Diagnóstico síntese ⁽¹⁾

Tipo de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal	Clientes		Principais objectivos gerais de intervenção a alcançar nas actividades previstas no PI
	Necessidades / Expectativas / Interesses		
Lúdico-recreativas			
Culturais			
Sociais			
Intelectuais/formativas			
Espirituais e/ou religiosas			
Quotidianas			
Desportivas			
Outras			

(1) Sintetizar a informação por agrupamento de clientes

Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal

Identificação do Estabelecimento

IMP01.IT01.PC07 — ESTRUTURA RESIDENCIAL . Página 2 de 2

Actividade ocupacional e de desenvolvimento pessoal tipo:

Produtos das Actividades	Principais Necessidades Expectativas Interesses	Localização		N.º de vezes	Calendarização			Limitações à participação
		Tipo de espaço ⁽¹⁾	Local		Período do dia ⁽²⁾	Semanal ⁽³⁾	Anual ⁽⁴⁾	
A.								
B.								
C.								
D.								
E.								
F.								
G.								
H.								
I.								
J.								

(1) - Espaço Interior (doméstico ou valência X); Espaço exterior; Ambos

(2) - Indicar horários ou períodos do dia (manhã/tarde/noite)

(3) - Indicar os dias da semana (Seg.- Dom)

(4) - Indicar os meses do ano

Observações

Data:

Organização:

Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal

IMP02.IT01.PC07 — ESTRUTURA RESIDENCIAL . Página 1 de 3

Identificação do Estabelecimento

Objectivos gerais

Tipo de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal	Objectivos gerais	Recursos ⁽¹⁾		Principais resultados	
		Internos	Externos	Monitorização	Avaliação
Lúdico-recreativas					
Culturais					
Sociais					
Intelectuais/formativas					
Espirituais e/ou religiosas					
Quotidianas					
Desportivas					
Outras					

(1) Identificar o tipo de recursos a mobilizar

Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal

IMPO2.IT01.PC07 • ESTRUTURA RESIDENCIAL • Pág. 3 de 3

Identificação do Estabelecimento

Recursos

Actividade ocupacional e de desenvolvimento pessoal tipo:

Produtos das Actividades	Recursos				Tarefas	Resultados	Responsáveis		N.º de clientes a abranger	Estimativa de custo	
	Internos		Externos				Execução	Supervisão da execução			
	Humanos	Materiais	Financeiros	Parcerias				Quem			Quando
A.											
B.											
C.											
D.											
E.											
F.											
G.											
H.											
I.											
J.											

Observações:

Produto(s)	Tarefas	Calendarização												Observações				
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez					
A.																		
B.																		
C.																		
...																		

Data:

Organização:



Anexos

ANEXO A

CONSIDERAÇÕES GERAIS

A valorização da dimensão do relacionamento entre os vários intervenientes na Estrutura Residencial afigura-se como um dos aspectos cruciais na qualidade dos serviços prestados, uma vez que promove o desenvolvimento psicossocial global, mais adequado e adaptado aos clientes que usufruem dos serviços.

O relacionamento que os colaboradores mantêm com o cliente e significativos além de ser uma dimensão muito valorizada pelos mesmos, permite-lhes também o desenvolvimento de sentimentos de segurança e confiança na organização prestadora de serviços e contribui para uma maior adaptação ao contexto de mudança. Os colaboradores devem, pois, procurar manter de forma consistente e continuada com cada cliente um contacto de proximidade.

A parceria entre o cliente, significativos e colaboradores (internos, externos) deve ser caracterizada por uma partilha activa de informação, responsabilização e implicação de todos os intervenientes em actividades/acções conjuntas, com a finalidade de proporcionar um maior benefício ao cliente, assim como a melhoria contínua dos serviços prestados.

A Direcção da Estrutura Residencial deve prever estratégias de envolvimento do cliente e significativos na gestão da Estrutura Residencial, como forma de desenvolver os serviços que presta na permanente satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, sempre numa óptica de melhoria contínua.

A. PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL

No âmbito da estratégia de gestão do conjunto das actividades de implementação dos processos de trabalho, a Estrutura Residencial:

- possui um Código de Ética, onde se encontram espelhados os direitos dos clientes, os valores fundamentais da organização, as normas de conduta dos dirigentes, colaboradores e parceiros;
- respeita e promove os direitos fundamentais dos indivíduos, tais como o direito à cidadania, à autonomia, à participação, à privacidade, à confidencialidade, à individualidade, à paz, à não discriminação, entre outros;
- promove a igualdade de oportunidades ao nível dos serviços e actividades propostas aos clientes;
- respeita as diferenças de género, socio-económicas, religiosas, culturais e sexuais dos clientes;
- respeita o projecto de vida definido por cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;

- promove o desenvolvimento dos potenciais dos clientes;
- trata com equidade os clientes;
- promove o envolvimento dos clientes e/ou significativos na definição das orientações estratégicas e de gestão da Estrutura Residencial, p.e. planificação de actividades, definição de normas gerais de funcionamento e avaliação das mesmas;
- estabelece de forma continuada a comunicação e informação relativa ao cliente, com o mesmo e/ou significativos;
- incentiva o envolvimento de técnicos especializados, da comunidade e de voluntários no acompanhamento dos clientes;
- organiza sistematicamente espaços formais e informais para que os colaboradores reflectam individualmente e entre si, sobre os seus desempenhos, com vista a ajustar e desenvolver as suas práticas profissionais;
- promove o compromisso dos colaboradores com o cumprimento rigoroso das suas responsabilidades, orientando a execução dos processos de trabalho para as necessidades do cliente, envolvendo-os activamente em todas as fases;
- possui um sistema de garantia do cumprimento dos direitos dos clientes e dos princípios e valores da organização;
- promove a permanente actualização e aperfeiçoamento das competências profissionais de todos os que interagem com os clientes;
- possui um sistema de gestão das reclamações e de sugestões que é divulgado a todas as partes interessadas, fazendo-se reflectir no planeamento e desenvolvimento da prestação de serviços.

B. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

As dinâmicas de trabalho no âmbito da prestação de serviços das Estruturas Residenciais aos clientes devem apoiar-se num relacionamento dos profissionais com os clientes balizado por um conjunto de preocupações e de princípios orientadores, geradores de um clima organizacional onde o rigor e o profissionalismo coabitam com a cordialidade, com o respeito e com um ambiente de apoio e de estímulo permanentes.

1. Comunicação

- É confidencial e respeita a identidade e individualidade de cada cliente.
- É estabelecida de forma calma, amável, afável, segura e competente.
- Utiliza uma linguagem adequada, simples, clara e adulta.
- É específica e sensível aos sentimentos do cliente.
- O cliente é o centro da comunicação, independentemente do canal de comunicação utilizado (palavras, gestos, sons, olhar, outro).
- É sustentada numa conversação sobre assuntos do interesse ou necessidade do cliente.
- Estimula o desenvolvimento das capacidades funcionais e cognitivas do cliente.

- As mensagens são realizadas na 1ª pessoa (p.e. “*Estou disponível para o apoiar...*”).
- Existe um equilíbrio entre o ouvir e o falar.
- Valoriza o contacto visual, sendo que a comunicação não verbal é consistente com a comunicação verbal (p.e. expressões faciais concordantes com a linguagem corporal e com o que está a ser transmitido).
- As alterações no conjunto de procedimentos e serviços do estabelecimento são comunicadas e divulgadas antes da sua implementação, incluindo aquelas que não impliquem uma alteração no quotidiano do cliente e/ou significativos.
- Existe a oportunidade para a partilha de informação de forma privada.

2. Interação dos colaboradores

- Deve ser estabelecida de forma calma, paciente, atenciosa, alegre, descontraída e competente, de acordo com o desenvolvimento, necessidades e expectativas do cliente.
- Deve ser sustentada pelos princípios e valores da Estrutura Residencial.
- Deve orientar-se para:
 - manter um relacionamento estritamente profissional ao nível das relações e contactos estabelecidos;
 - encorajar, apoiar ou potenciar as iniciativas do cliente no que se refere à sua autonomia, independência, participação, privacidade e confidencialidade;
 - encorajar e apoiar o cliente e/ou significativos na sua co-responsabilização pela realização das actividades, acções ou tarefas individuais e/ou colectivas quotidianas;
 - informar o cliente das actividades, acções e tarefas nas quais o mesmo está implicado de forma directa ou indirecta;
 - preparar os clientes para novas rotinas ou actividades, caso existam.
- É dada especial atenção nas situações em que os clientes e/ou significativos manifestam atitudes e comportamentos passíveis de situação geradores de mau estar e desequilíbrio.
- Os colaboradores procuram ser “agentes de confiança” junto dos clientes.
- Os colaboradores demonstram disponibilidade para conversar com os clientes, nomeadamente aquando da prestação de um serviço, como cuidados de higiene e apoio na alimentação.
- Os colaboradores estão sensíveis e atentos a todos os clientes.
- Os clientes estão referenciados a um colaborador responsável.

3. Interação entre os clientes

- A Estrutura Residencial promove a empatia e a autoconfiança entre os clientes.
- O comportamento dos colaboradores demonstra aos clientes que se espera respeito e igualdade entre si, encorajando-os activamente para que mantenham uma atitude de aceitação das diferenças e especificidades.

- Os clientes são ajudados a desenvolver sentimentos de pertença ao grupo, através do(a):
 - dinamização de actividades inclusivas, nas quais sejam incentivados a estarem num grupo diferenciado de pessoas;
 - envolvimento em actividades que impliquem o trabalho conjunto;
 - promoção da interacção social positiva, p.e., encorajá-los a terem comportamentos de ajuda, de cooperação, de partilha de sentimentos e dúvidas e de informações.
- Possibilidade de criação de espaços/momentos colectivos para os clientes, favorecendo e apoiando a criação de dinâmicas de grupos espontâneos entre eles.

C. PARCERIA COM SIGNIFICATIVOS DO CLIENTE (FAMILIAR, RESPONSÁVEL LEGAL, AMIGO, OUTROS)

Para a definição e implementação de dinâmicas de trabalho e de desenvolvimento no âmbito da prestação de serviços da Estrutura Residencial, o estabelecimento de relações de parceria com os significativos dos clientes é um dos factores primordiais para assegurar a permanente satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, bem como, para promover o atingir dos seus potenciais.

1. Comunicação

- É regular, confidencial e sustentada num plano específico e formal, com vista a informar sobre o quotidiano do cliente.
- A Estrutura Residencial está preparada para se relacionar, comunicar e informar os significativos do cliente, independentemente das suas relações e papéis diferenciados com o cliente, bem como de meios sócio-económicos, culturais e linguísticos de onde são oriundos.
- A informação encontra-se acessível a todas as partes interessadas.
- O conteúdo da informação escrita disponível é revisto e actualizado regularmente, em articulação com todas as partes interessadas: cliente, significativos, colaboradores, entre outros.
- As alterações no conjunto de procedimentos e serviços do estabelecimento são comunicadas e divulgadas antes da sua implementação, incluindo aquelas que não impliquem uma alteração no quotidiano do cliente e/ou significativos.
- Existe a oportunidade para a partilha de informação de forma privada.
- As solicitações à Estrutura Residencial das pessoas próximas do cliente relativamente a informações respeitantes a este são respondidas de forma adequada e com a sua autorização, sempre que a situação o permita.

2. Condições gerais

- O estabelecimento possui um programa anual que permite o contacto formal entre os colaboradores e os significativos do cliente, procurando maximizar a sua participação na planificação das actividades e no quotidiano do estabelecimento, bem como, promove oportunidades para contactos informais entre os significativos do cliente e os seus colaboradores, que ocorrem em função das suas necessidades e expectativas.
- Os significativos do cliente participam na elaboração, implementação, monitorização e avaliação do Plano Individual, Programa de Acolhimento, assim como na Entrevista de Avaliação Diagnóstica e nos diferentes instrumentos que regulam a actividade da organização;
- As estratégias de actuação com cada cliente e significativos são discutidas entre estes e os colaboradores, de forma individual e construtiva, procurando-se garantir, sempre que possível, uma continuidade dos cuidados prestados na organização e os praticados no seio do agregado familiar, caso se aplique.
- Os colaboradores demonstram assertividade quando falam com os significativos do cliente, nomeadamente no que diz respeito à sua cultura, hábitos, necessidades e expectativas.
- É promovido espaço para que os significativos do cliente se co-responsabilize(m) ou seja(m) envolvidos/implicado(s) nas actividades desenvolvidas pelo cliente. Neste sentido, é/são sempre incentivada(s), p.e. aquando da elaboração do PI entre outros momentos, a colaborar em actividades específicas da organização ou a partilhar experiências específicas com os clientes, em especial na execução dos cuidados de higiene e imagem pessoal, cuidados de saúde, refeições, nas actividades socioculturais e instrumentais da vida quotidiana.

ANEXO B**PROGRAMA DE GARANTIA DA PREVENÇÃO E CONTROLO DA NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO¹**

A emergência de um exercício profissional informado e focado na qualidade da prestação de serviços para as pessoas idosas, conduz à preocupação com as questões da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação, bem como à necessidade de adoptar disposições, regras e dinâmicas organizacionais que assegurem a promoção da qualidade de vida dos clientes num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos. A este propósito são de referir os diversos instrumentos normativos e regulamentares que instituem claramente um quadro de referência para as organizações.

A Estrutura Residencial assume assim a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados, pelo que deve ter implementado um programa de garantia da prevenção e controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes, consagrando a título exemplificativo que:

- os clientes, significativos e colaboradores, têm acesso ao documento escrito com a política de actuação da Estrutura Residencial quanto às regras e formas de actuação em situações de negligência, abusos, maus-tratos e de discriminação dos clientes, (p.e. Código de Ética, Regulamento Interno);
- devem estar definidas as regras e formas de actuação para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus-tratos e de discriminação aos clientes, seja por parte dos colaboradores, seja por parte dos seus significativos;
- existe uma análise rigorosa e uma resposta imediata, uma vez detectados indícios ou evidências de ocorrência de uma situação como as referidas;
- devem ser criados espaços de comunicação para que o cliente e significativos informe(m) os responsáveis pela organização da existência de situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação dos colaboradores;
- sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao cliente por parte dos colaboradores, os responsáveis pela Estrutura Residencial devem auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do cliente não são postos em causa neste processo e accionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação;
- sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao cliente por parte de significativos, os colaboradores devem informar os responsáveis pela organização. Estes últimos, devem avaliar a situação em causa, auscultando o cliente e os significativos. De acordo com a situação, os responsáveis devem informar, formar e apoiar o cliente e os significativos a superar

(1)Fonte: texto adaptado de IDS (2002), Prevenção da Violência Institucional perante pessoas idosas e pessoas em situação de dependência, pp.47-50, IDS, Lisboa.

a situação ou, em casos extremos, accionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do cliente.

- deverá proceder-se a uma avaliação interna periódica do comportamento dos colaboradores e do funcionamento do sistema de gestão, de forma a prevenir, verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação dos clientes. De acordo com os resultados, poderão desenvolver-se, entre outras, as seguintes acções:
 - avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
 - identificar as necessidades de formação dos colaboradores e promover a sua participação em acções de formação;
 - promover reuniões multidisciplinares para discussão de casos;
 - realizar projectos que qualifiquem os serviços;
 - identificar boas práticas que previnam situações de violência institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e pelos processos de gestão;
 - assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de burnout;
 - encorajar os colaboradores a realizarem pausas de 5 minutos quando se sentem mais tensos ou cansados e que podem afectar o modo profissional de lidar com os clientes;
 - providenciar a capacidade de gestão de conflitos e de atitudes ajustadas em situação de crise, para todos os colaboradores.
- a existência de mecanismos de registo e monitorização das ocorrências identificadas, com indicação de um responsável pela sua supervisão;
- estabelecer momentos de monitorização e avaliação do programa existente, no qual deverão participar todas as partes interessadas (Direcção da organização, colaboradores, clientes, significativos, etc).

1. Grelha de indicadores de violência em respostas sociais

Dimensões	Indicadores
Amenidades	<ul style="list-style-type: none">- Divisões frias ou excessivamente quentes- Divisões sem arejamento- Decoração e mobílias sujas e/ou degradadas- Barreiras arquitectónicas internas e externas ao edificado- Iluminação inadequada e/ou restrição de luz natural- Clientes que dormem em colchões molhados, sujos ou em mau estado- Fechar os clientes fora e dentro de divisões
Confinamento	<ul style="list-style-type: none">- Fechar o estabelecimento ao exterior impedindo a saída dos clientes- Uso injustificado de objectos imobilizadores (p.e. correias, ligaduras, etc.)- Amarrar injustificadamente os clientes à cama, cadeira, cadeirões...
Restrição sensorial	<ul style="list-style-type: none">- Deixar os clientes com dificuldades de mobilização, sentados ou deitados, durante largos períodos de tempo- Não providenciar espaços/tempo de ocupação quotidiana dos clientes- Não providenciar meios de participação e expressão- Não permitir a privacidade- Não abrir o estabelecimento à comunidade
Privacidade	<ul style="list-style-type: none">- Relatar pormenores da vida do cliente- Permitir ou forçar a violação ou sigilo dos processos sociais e médicos- Apressar o cliente para a satisfação das suas necessidades fisiológicas- Não garantir a privacidade do espaço durante a higiene pessoal dos clientes- Não permitir que o cliente esteja em privado com os significativos
Higiene pessoal	<ul style="list-style-type: none">- Abrir material esterilizado sem ser na altura imediatamente prévia aos cuidados- Banhar vários clientes com a mesma água- Deixar os clientes sujos (fezes e urina) durante longos períodos de tempo- Uso de toalhas, esponjas, escovas de dentes e pentes comuns- Não ter em atenção o pudor dos clientes
Supervisão/ Pessoal	<ul style="list-style-type: none">- Não providenciar colaboradores com competências ajustadas e em número suficiente- Não facilitar oportunidades formativas aos colaboradores- Não se assegurar da integridade e referências profissionais dos colaboradores- Permitir o acompanhamento de pessoas idosas por pessoas não qualificadas- Não assegurar a existência permanente de colaboradores para fazer face a situações de emergência
Alimentação	<ul style="list-style-type: none">- Não oferecer variedade de comida e bebida- Usar a restrição de alimentos como forma de castigo- Misturar vários tipos de comida pouco atraentes ao gosto- Servir comida mal cozinhada ou sem estar na temperatura adequada- Servir comida estragada e/ou fora do prazo- Má apresentação e fraca higiene dos suportes alimentares- Não respeitar as dietas alimentares ou necessidades diabéticas- Dar comida ou bebida que não seja do gosto do cliente- Usar substitutos de comida em vez de alimentos

Dimensões	Indicadores
Saúde	<ul style="list-style-type: none"> - Não procurar ajuda médica para os clientes, sempre que necessário - Não informar o staff clínico e/ou significativos do cliente sobre alterações do estado de saúde - Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de ajudas técnicas - Não providenciar cuidados preventivos, p.e. cuidar da pele de pessoas incontinentes - Ignorar situações em que os clientes se queixam de dores - Não limpar dentaduras, óculos e outras próteses externas do cliente
Medicação	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica - Reter medicação - Dar medicação de um cliente a outro - Não respeitar as medicações prescritas - Não dar a medicação a horas certas ou nas doses correctas
Sexualidade	<ul style="list-style-type: none"> - Assédio sexual - Fazer comentários homofóbicos - Falta de respeito pela sexualidade dos clientes, nomeadamente quanto à sua orientação sexual
Aspectos físicos	<ul style="list-style-type: none"> - Bater e empurrar os clientes - Arrastar as pessoas das cadeiras - Negligência na ajuda à alimentação - Não satisfação das solicitações para as necessidades fisiológicas
Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> - Praguejar com os clientes - Chamar aos clientes nomes impróprios - Fazer comentários sexistas - Fazer comentários racistas - Gritar e ameaçar os clientes - Conversas entre os colaboradores sobre os clientes, especialmente à frente deles, ignorando-os - Mentir e fazer intrigas entre os clientes, bem como entre a(s) pessoa(s) próxima(s)
Gestão patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> - Reter o dinheiro dos clientes, sem ser a seu pedido - Cobrar dinheiro extra por acções ou tarefas associadas a serviços pagos - Retirar dinheiro, valores e objectos dos clientes, sem o seu consentimento - Pôr as economias dos clientes na conta pessoal de colaboradores ou dirigentes - Ser cúmplice quando os significativos gerem os recursos financeiros dos clientes, sem ordem do tribunal - Encorajar os clientes a dar presentes e outras recompensas aos colaboradores para serem bem tratados - Tomar total controlo do dinheiro dos clientes
Segurança	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de equipamento em mau estado - Existência de barreiras à acessibilidade - Equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequado e fora de prazo - Não providenciar sistemas de alarme acessíveis aos clientes - Não fazer sessões de informação e esclarecimento sobre segurança, para os clientes

2. Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

Relatórios Anteriores: Não Sim Em caso afirmativo anexar relatórios anteriores

Nome do Cliente:

Data de Nascimento

Sexo: Masc. Fem.

1. Outros Envolvidos

Nome:

Relação c/ o Cliente Colaborador Cliente Significativo Outro

Nome:

Relação c/ o Cliente Colaborador Cliente Significativo Outro

Nome:

Relação c/ o Cliente Colaborador Cliente Significativo Outro

Nome:

Relação c/ o Cliente Colaborador Cliente Significativo Outro

Descrição dos ferimentos ou condição do cliente e as razões porque se suspeita de abuso/negligência.

Deve incluir todos os elementos que possam contribuir para o esclarecimento do ocorrido

2. Medidas Tomadas ou a Serem Tomadas Face ao Ocorrido

Notificação Policial

Notificação Policial

Exame Médico

Comunicação Significativos

Comunicação Interna a:

Outras:

Categoria Do Incidente (Assinale Todas As Que Se Apliquem)

Data do incidente:	Cliente/Colaborador
Hora:	Apelido
Local:	Nome:

1. AGRESSÃO FÍSICA PARA COM:

Colaboradores		<input type="radio"/>
Outros Clientes		<input type="radio"/>
Si próprio		<input type="radio"/>
Propriedade (bens)	Dano estimado em:	<input type="radio"/>
Outros (especifique)		<input type="radio"/>

2. INTERVENÇÃO FÍSICA

Escolta		<input type="radio"/>
Contenção parcial		<input type="radio"/>
Contenção em crise	Duração: minutos	<input type="radio"/>

3. AUSÊNCIA SEM COMUNICAÇÃO

Local desconhecido		<input type="radio"/>
Localizado, sem ter ainda regressado		<input type="radio"/>
Regresso à organização	Duração da ausência: minutos	<input type="radio"/>

4. DANO/VIOLÊNCIA NO CLIENTE INFLIGIDO POR:

Acidente		<input type="radio"/>
Si próprio		<input type="radio"/>
Outro cliente		<input type="radio"/>
Colaborador da organização		<input type="radio"/>
Outros (especifique)		<input type="radio"/>

5. MEDICAÇÃO

Ataque/dominação		<input type="radio"/>
Erro de medicação		<input type="radio"/>
Emergência pró doença ou violência		<input type="radio"/>
Recusa na toma de medicação		<input type="radio"/>

6. SUICÍDIO

Conceptualização verbal		<input type="radio"/>
Ameaça verbal		<input type="radio"/>
Tentativa ou gesto físico		<input type="radio"/>

7. INGESTÃO DE SUBSTÂNCIAS

Suspeita ou observada		<input type="radio"/>
Admitida pelo cliente		<input type="radio"/>
Medicação documentada		<input type="radio"/>

8. COMPORTAMENTO SOCIAIS NEGATIVOS

- Ameaça
- Contacto policial
- Ameaças verbais
- Outros (especifique)
-

9. ABUSO SEXUAL/COMPORTAMENTO IMPRÓPRIO PARA COM:

- Cliente
- Colaborador
- Outros (especifique)
-

10. ALEGAÇÃO DE ABUSOS PARA COM:

- Colaboradores
- Cliente
- Significativos
- Outros (especifique)
-

11. TIPO DE ALEGAÇÃO

- Físico
- Sexual
- Negligência
- Outros (especifique)
-

12. FICHA DE OCORRÊNCIA ENVIADA:

- Não ser investigado
- Decisão de investigação pendente
- Vai ser investigado
-

13. ACÇÕES NEGATIVAS POR PARTE DE COLABORADORES

- Verbal contra cliente
- Física contra cliente
- Outros (especifique)
-

14. COLABORADORES MAGOADOS

- Durante o processo de contenção
- Infligido pelo cliente
- Outros (especifique)
-

15. FONTE DE OBSERVAÇÃO

- Observada pelos colaboradores
- Cliente
- Outros (especifique)

Assinaturas

Colaboradores Director técnico Cliente Outro

Ass. Ass. Ass. Ass.

Data Data Data Data

3. Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência

1. Antecedentes

Descreva os antecedentes ou as condições em que ocorreu o incidente

2. Comportamentos

Descreva o comportamento do cliente, colaboradores e outros

Descreva todas as intervenções imediatas e as suas consequências

3. Medidas Tomadas ou a serem Tomadas face ao Ocorrido

Notificação Policial

Notificação Policial

Exame Médico

Comunicação aos Significativos

Esta ficha foi preenchida por:

Função:

Informação recolhida ou presenciada por:

Caso seja um(a) colaborador(a) indique a função:

Observações:

