

manual de processos-chave serviço de apoio domiciliário

2ª edição (revista)

Introdução

Processo 01 Candidatura

Processo 02 Admissão e Acolhimento

Processo 03 Plano Individual

Processo 04 Planeamento e Acompanhamento das Actividades de Desenvolvimento Pessoal

Processo 05 Cuidados Pessoais

Processo 06 Nutrição e Alimentação

Processo 07 Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana

Anexos

I. ENQUADRAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O Serviço de Apoio Domiciliário constitui uma Resposta Social organizada a que as pessoas em situação de dependência podem ter acesso para satisfação de necessidades básicas e específicas, apoio nas actividades instrumentais da vida quotidiana e actividades sociorrecreativas. Este conjunto de serviços é prestado no domicílio habitual de vida do cliente, contribuindo para a promoção da sua autonomia e a prevenção de situações de dependência ou seu agravamento.

Devido ao envelhecimento progressivo da população ocorrem com maior frequência situações de vulnerabilidade física e psíquica, que podem conduzir ao aparecimento de situações patológicas crónicas e originar, na maioria dos casos, dependência dentro de limites nem sempre controláveis pelo próprio e/ou seu agregado familiar, como é o caso das demências. De ressaltar que a situação de dependência pode ocorrer em qualquer outro grupo de idade, podendo igualmente necessitar deste tipo de Resposta Social.

As diferentes alterações que se têm verificado na sociedade actual, sobretudo ao nível da composição e funções do grupo familiar, da solidariedade intergeracional e social, da falta de investimento no envelhecimento por parte da sociedade e da insuficiência de respostas adequadas ao controlo das situações de dependência, permitem verificar que, um grande número de pessoas em situação de dependência, continua a encontrar no Serviço de Apoio Domiciliário uma resposta que contribui para colmatar algumas das dificuldades com que elas próprias e/ou o seu agregado familiar se debatem quotidianamente.

Ao instituir-se legalmente a Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário, no âmbito de medidas de política destinadas à população em situação de dependência, procurou-se que a mesma possibilitasse uma oferta de serviços diversificada, cujo acesso correspondesse à concretização de direitos de cidadania.

Os serviços que os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário solicitam têm vindo a sofrer alterações na medida em que as situações de dependência pela sua complexidade afectam, na maioria dos casos, várias dimensões da pessoa, exigindo em muitas situações o estabelecimento de parcerias que capacitem esta resposta social para a concretização da sua missão.

O número crescente de pessoas mais velhas vulneráveis, o número significativo de pessoas mais jovens em situação de dependência por diversas causas, o número restrito de familiares que possam assegurar os cuidados necessários e a vontade de retardar a institucionalização levam à necessidade crescente de implementação e desenvolvimento do Serviço de Apoio Domiciliário, de forma a que a pessoa tenha, cada vez mais, a possibilidade de seleccionar esta Resposta Social, garantindo-lhe a satisfação das suas necessidades com a qualidade devida.

Esta resposta é considerada, por muitas pessoas em situação de dependência, como uma forma de continuarem inseridas no seu meio habitual de vida, rodeadas dos seus afectos e pertences, com possibilidade de novos relacionamentos facultados pelos colaboradores, incluindo voluntários que se deslocam ao domicílio, podendo constituir para muitas dessas pessoas o único elo de ligação com o exterior, pelo que a qualidade da intervenção deve ser uma exigência a ter em conta permanentemente na gestão desta Resposta Social.

Para que haja um aproveitamento das sinergias que se desenvolvem no contexto do Serviço de Apoio Domiciliário, tendo em consideração as pessoas, 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:

- Ter em consideração o superior interesse das pessoas em situação de dependência, especialmente quando se planifica o trabalho, o que exige uma articulação muito próxima com os clientes, pessoas significativas dos mesmos e entidades parceiras. Há que estabelecer uma parceria forte com o cliente e as suas pessoas significativas, a fim de recolher a informação necessária sobre as necessidades, expectativas, capacidades e competências, com a finalidade de se poder delinear o plano de desenvolvimento individual.
- Desenvolver os cuidados ao nível da qualidade das relações que o cliente vai estabelecer com os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário e entidades parceiras.
- Reconhecer que todos os clientes necessitam de se sentir incluídos, de ter um sentimento de pertença, de se sentir valorizados e importantes para aderir ao processo de cuidados. Este sentimento é possível de ser construído através do respeito mútuo e através de relações afectivas calorosas e recíprocas entre o cliente e os colaboradores.
- Compreender a individualidade e personalidade de cada cliente, de forma a criar um ambiente que facilite a interacção, a criatividade e a resolução de problemas por parte deste. Só desta forma o cliente se pode sentir bem no âmbito dos cuidados prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário. Isto implica:
 - Pensar o cliente como um ser afectivo e activo que gosta de ser respeitado na sua maneira de ser e estar.
 - Criar um ambiente calmo, flexível e responsável que possa ser adaptado aos interesses e necessidades de cada cliente, promovendo o acesso a um leque de oportunidades de escolhas e que lhe permita continuar o seu desenvolvimento individual, de forma confiante e com iniciativa.
 - Estabelecer relações que encorajem o cliente a participar de forma activa nas actividades seleccionadas para a prestação de cuidados, de entre as disponíveis internamente.
 - Criar condições para a continuidade das acções que forem escolhidas pelo cliente ou proporcionar oportunidade de acesso a actividades desenvolvidas por entidades externas.
 - Dinamizar acções que proporcionem oportunidades para que o cliente possa comunicar os seus sentimentos e pensamentos (p. e. através da possibilidade de estar sozinho com o colaborador de referência).

Em síntese, os objectivos da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário visam proporcionar o bem-estar e o desenvolvimento individual dos clientes, num clima de segurança afectiva, física e psíquica e numa perspectiva de Envelhecimento Activo durante o tempo de utilização da Resposta Social, através do atendimento individualizado e personalizado, da colaboração estreita com a(s) pessoa(s) próxima(s), quando existente e desejável pelo cliente.

2. ENQUADRAMENTO DO MANUAL DE PROCESSOS-CHAVE

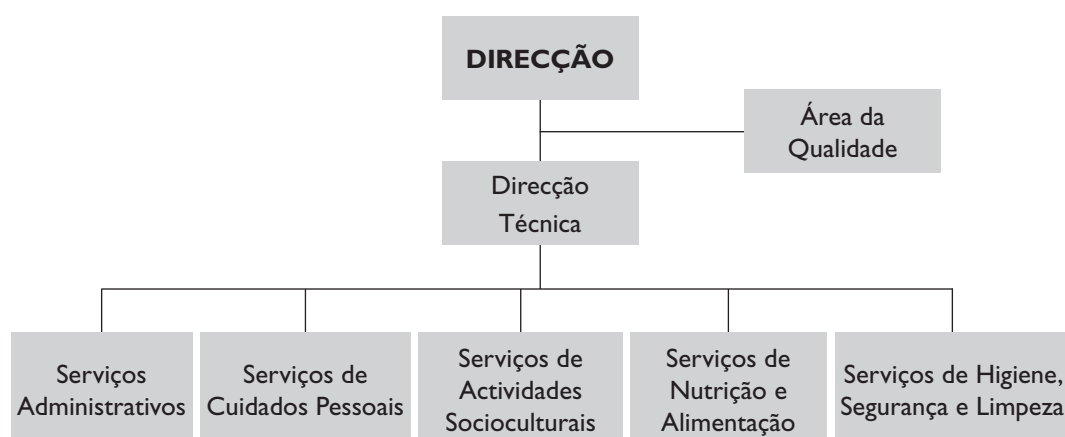
A gestão da qualidade é, actualmente, um elemento-chave de qualquer organização, quer no sector privado quer no sector público, envolvendo todas os colaboradores da organização, independentemente do nível hierárquico em que se encontrem.

Num cenário de crescente competitividade global, rápida inovação tecnológica, alteração de processos e constantes mudanças nos panoramas económico e social, as organizações tendem a procurar a implementação de sistemas de gestão da qualidade, tendo como objectivo principal a melhoria permanente da qualidade do serviço prestado e da sustentabilidade da própria organização.

Um sistema de gestão da qualidade permite criar o enquadramento certo para a melhoria contínua, de modo a aumentar a probabilidade de conseguir a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas, transmitindo ainda confiança à organização e aos seus clientes da sua capacidade para fornecer produtos que cumpram de forma consistente os respectivos requisitos.

Tendo por base as diferentes tipologias das entidades e organizações que desenvolvem a resposta Serviço de Apoio Domiciliário, independentemente do número de clientes e da natureza da actividade, considera-se ao nível do modelo organizacional a existência dos seguintes serviços:

- Administrativos.
- Cuidados Pessoais.
- Actividades Socioculturais.
- Nutrição e Alimentação.
- Higiene, Segurança e Limpeza.



No que respeita ao quadro de pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário são identificadas as principais categorias profissionais existentes neste tipo de organização, independentemente da sua dimensão, na medida em que a legislação do sector define de forma objectiva as categorias.

Para que uma organização funcione de forma eficaz necessita identificar e gerir, de forma interligada, numerosas actividades.

Neste contexto, sendo o âmbito de intervenção o sector da acção social, na área da população em situação de dependência e, em concreto, a resposta Serviço de Apoio Domiciliário, o presente Manual pretende apresentar alguns elementos para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o estabelecido no Critério 4 – Processos do Modelo de Avaliação da Qualidade.

Para desenvolvimento deste Modelo foram identificados sete processos-chave de prestação de serviço, independentemente da sua natureza e dimensão:

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

Para cada um destes processos-chave foram definidos:

- **Objectivo, campo de aplicação, fluxograma das actividades/modo operativo, indicadores, dados de entrada e saída e responsabilidades.**
- **Instruções de trabalho** que descrevem as actividades associadas a cada processo baseadas num conjunto de boas práticas que se pretendem facilitadoras da implementação dos respectivos processos.
- **Impressos** com o duplo objectivo de serem instrumentos de trabalho e registos das acções realizadas.

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
Pessoa Significativa (familiares, responsáveis pelo cliente, entre outros)	PS
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
Animador Cultural (técnico com formação na área de Animação Sociocultural)	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
Pessoa Significativa	PS
Organização	O
Direcção da Organização	DO
Director Técnico	DT
Animador Cultural	AC
Ajudante de Acção Directa	AAD
Outros Colaboradores	OC
Parceiros	P

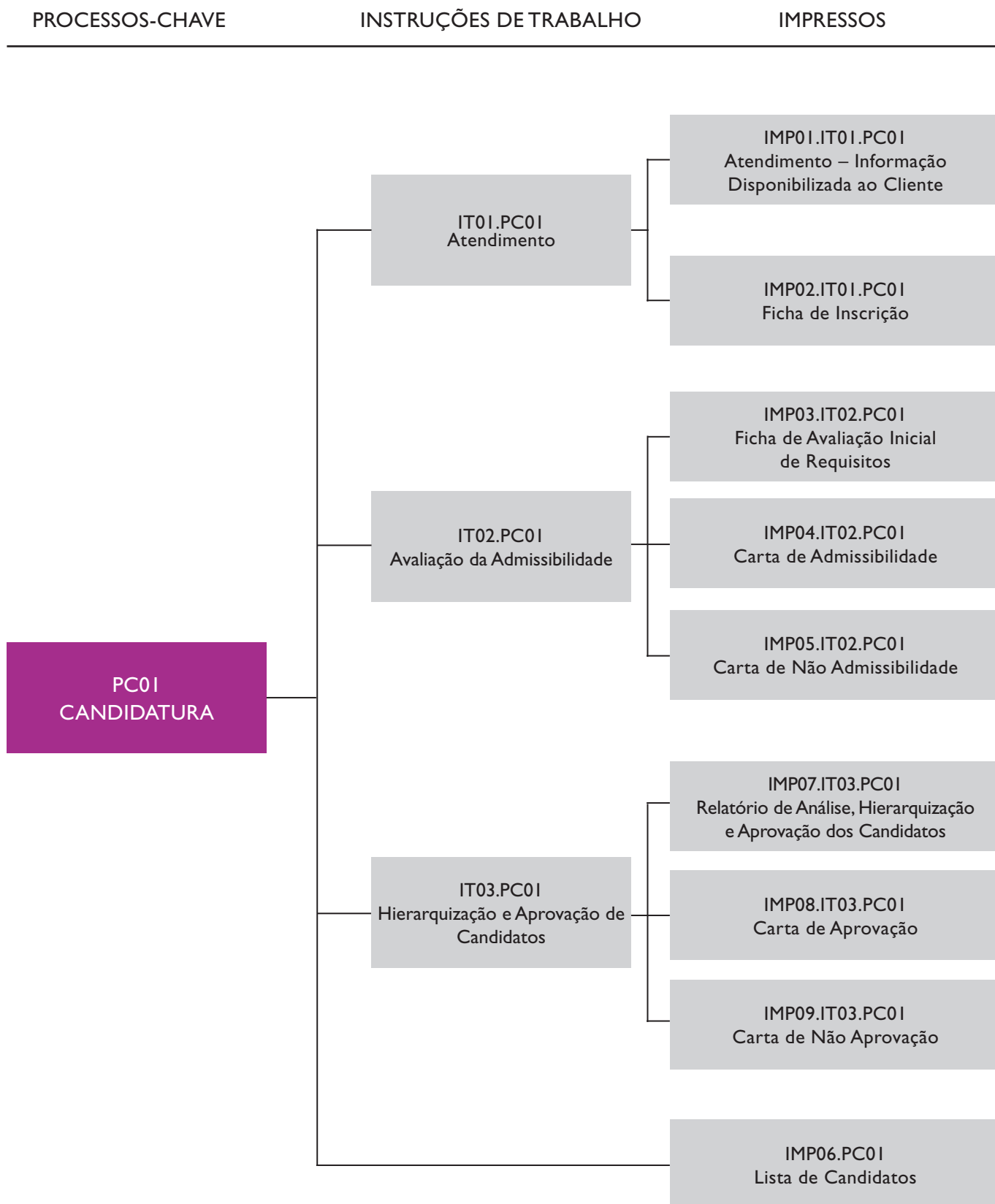
Cada Organização deverá definir o responsável por cada actividade do processo, devendo constar esta identificação nos regulamentos da Organização.

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:

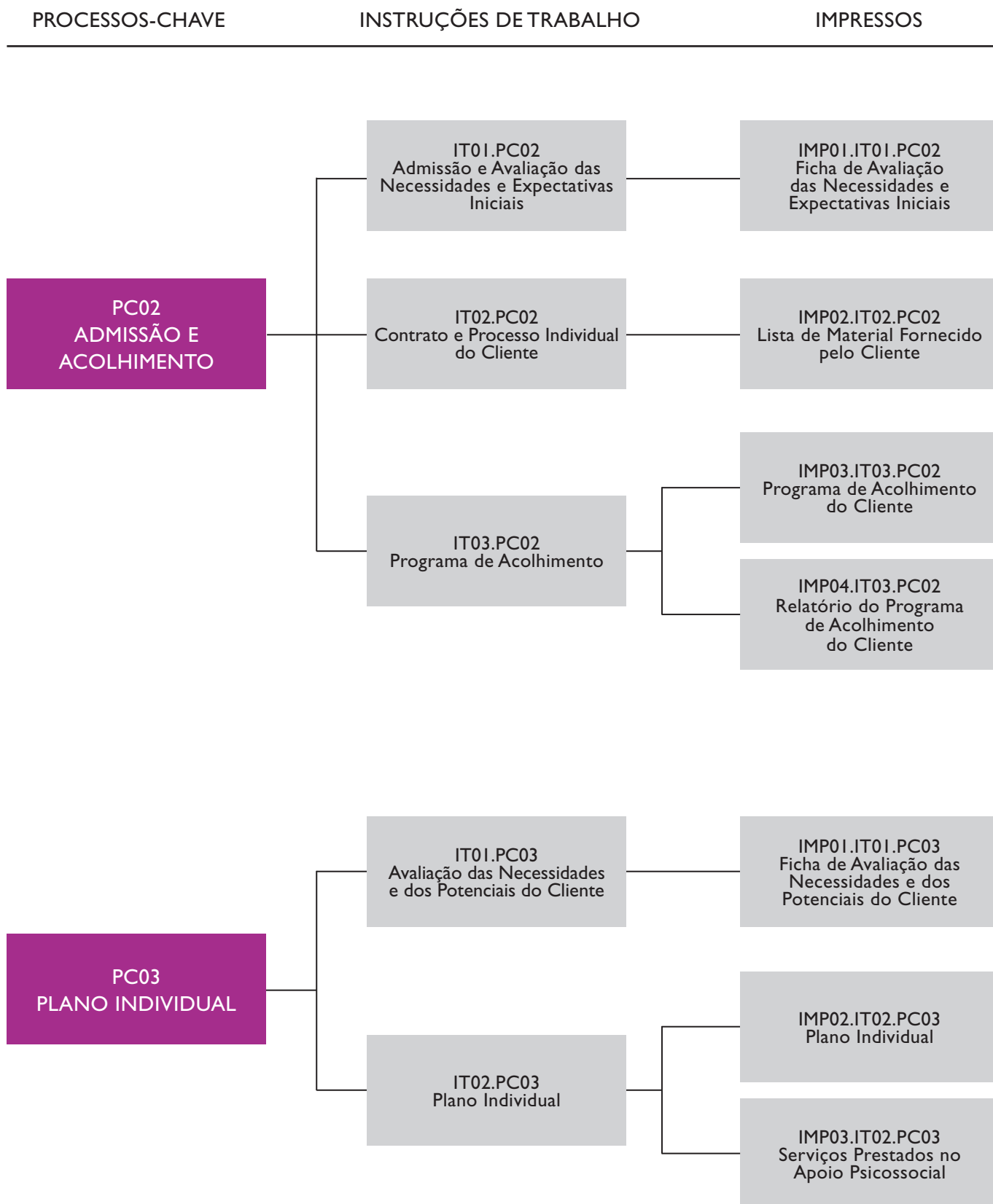
- da identificação de outros processos-chave que considere necessários ao seu funcionamento, para além dos definidos no Modelo de Avaliação da Qualidade;
- de outras instruções de trabalho para melhor operacionalizar os seus processos;
- de outros impressos mais adequados aos seus processos de trabalho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

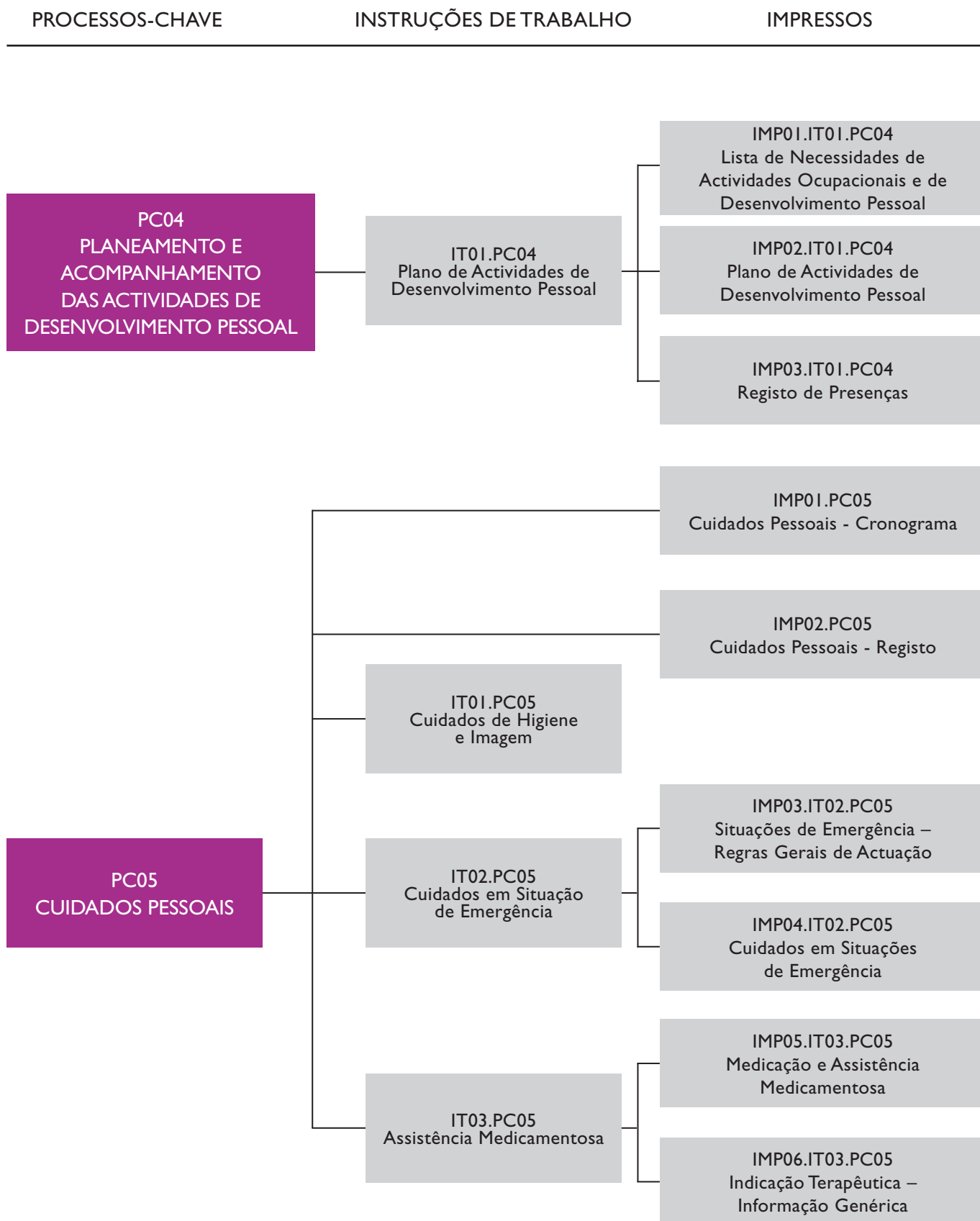
APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO



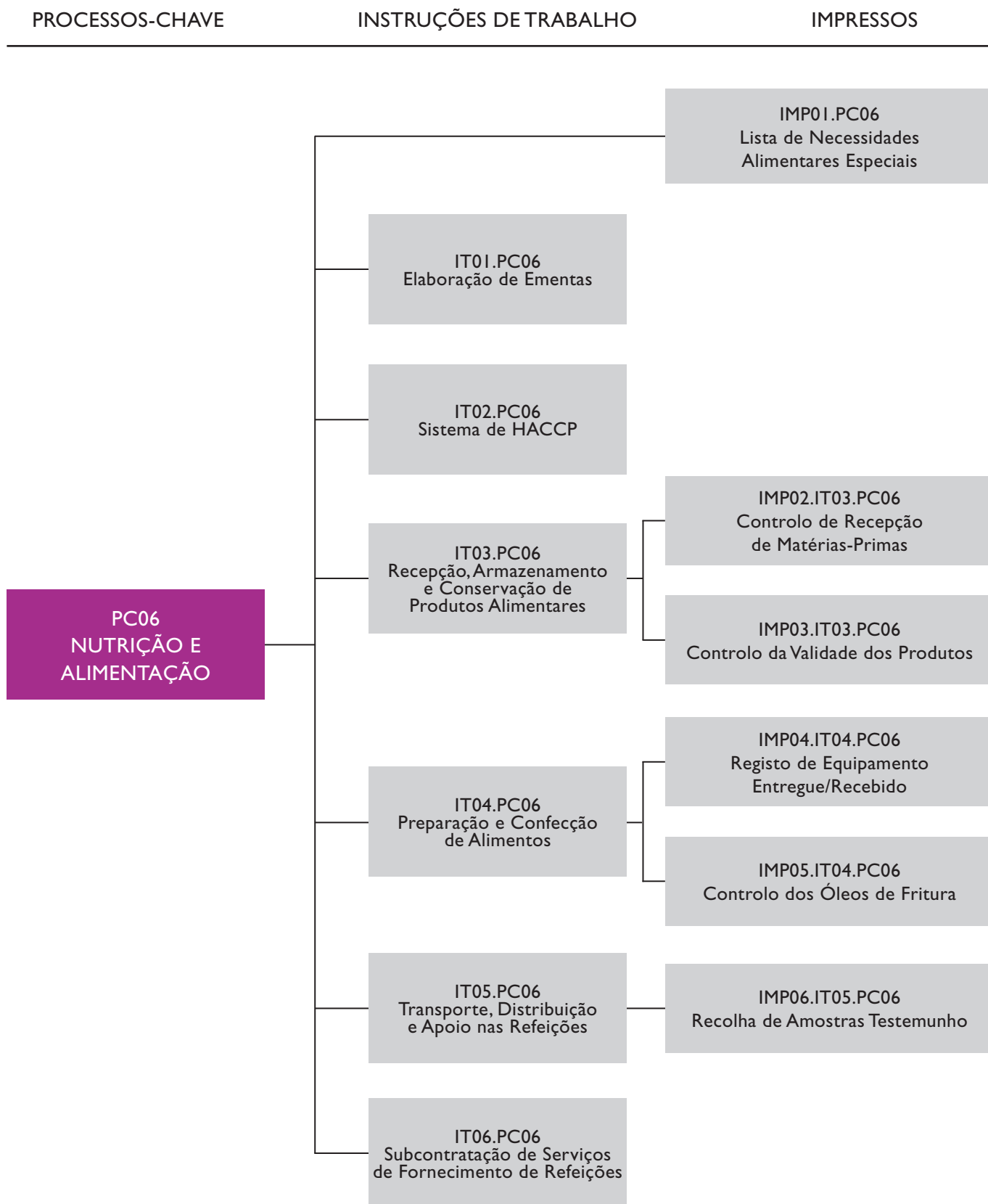
APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO



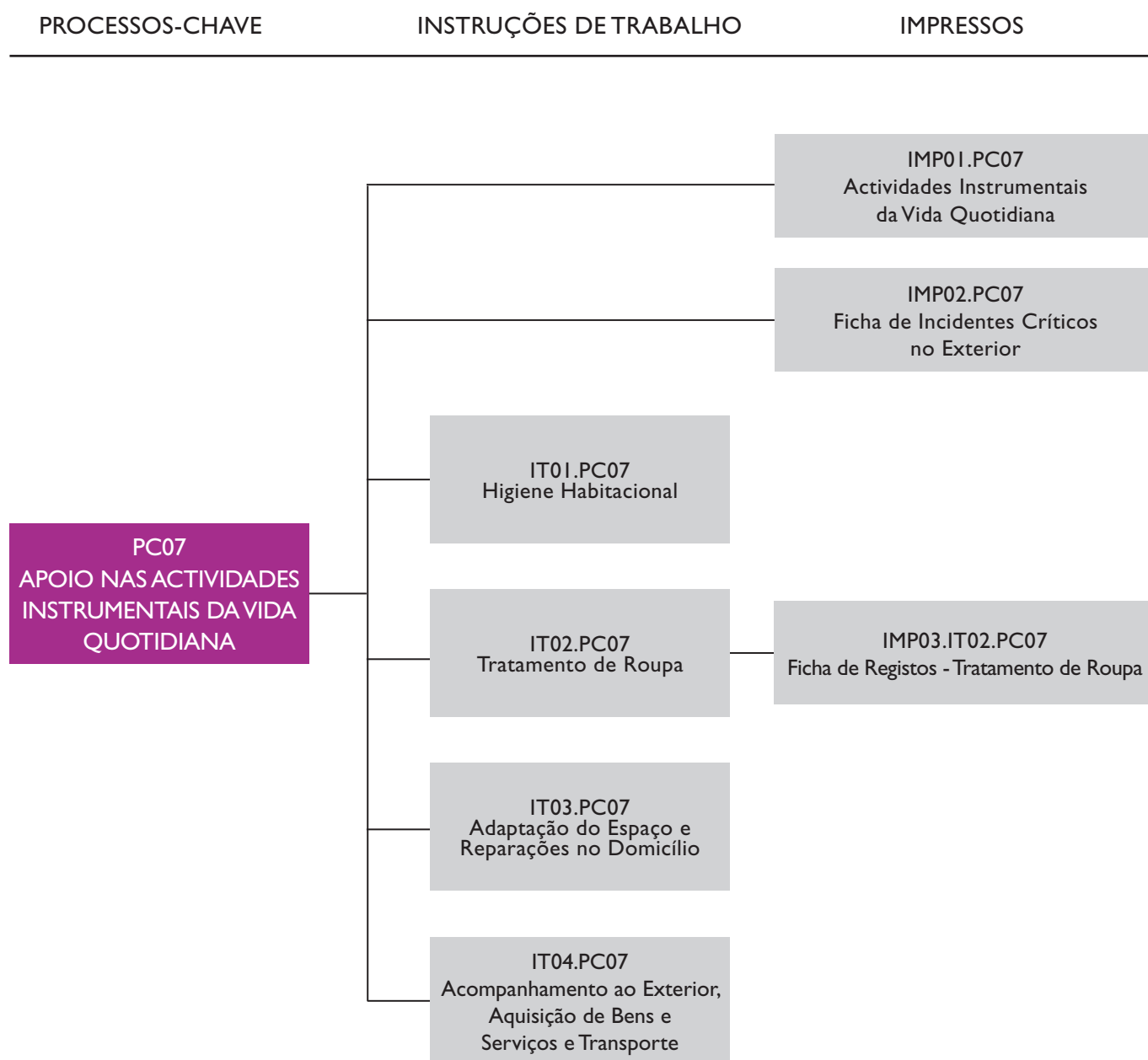
APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO



APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

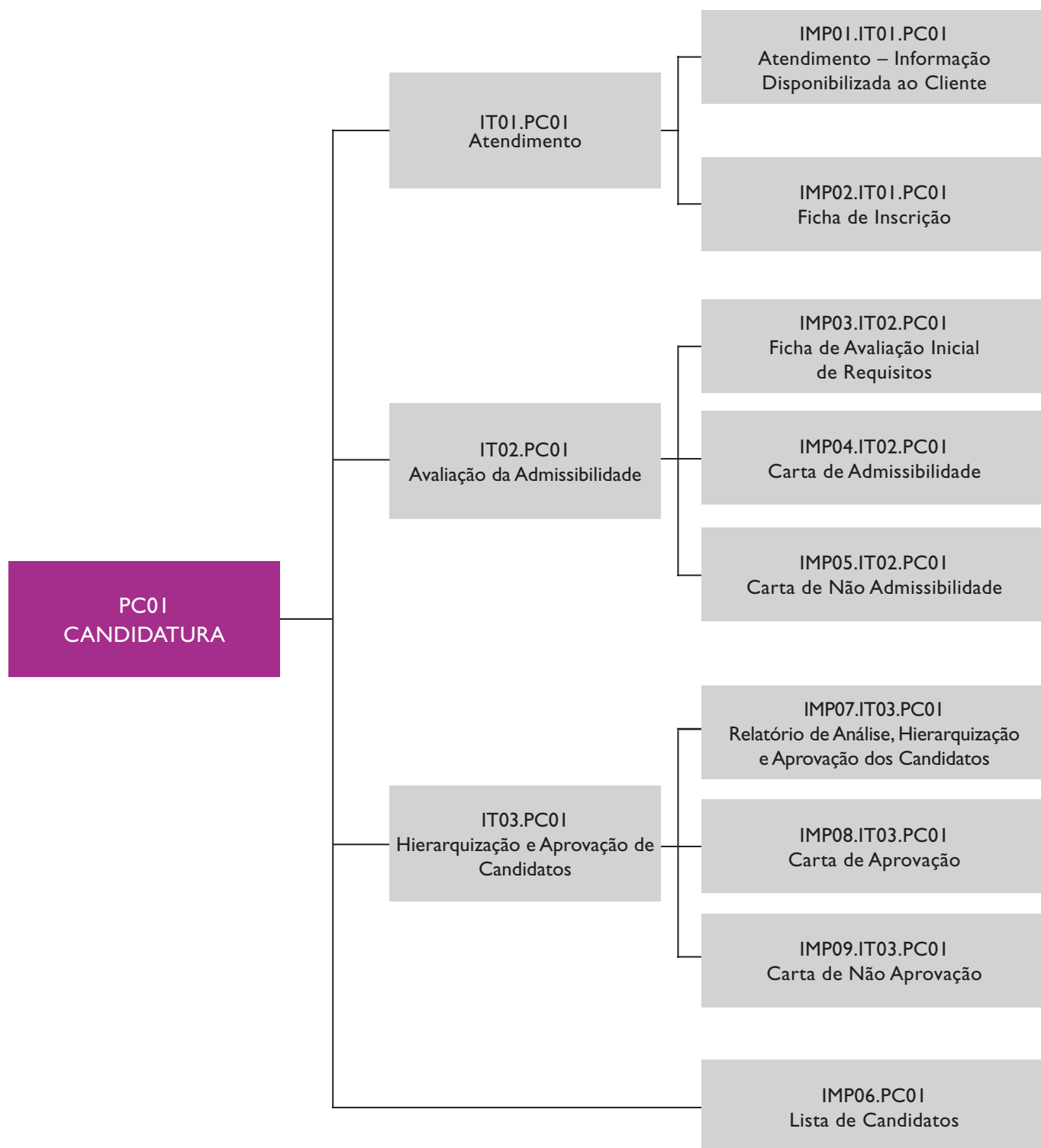


APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO





PC 01
Candidatura



PC01

Candidatura

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para as actividades de atendimento, avaliação da admissibilidade, hierarquização e aprovação dos indivíduos integrados na lista dos candidatos ao Serviço de Apoio Domiciliário.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores que desempenham funções nos serviços responsáveis pelas fases de actividades de atendimento, avaliação da admissibilidade, hierarquização e aprovação dos indivíduos integrados na lista dos candidatos ao Serviço de Apoio Domiciliário.

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]) --> S1[1. CONTACTO DO CLIENTE] S1 --> S2[2. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO E INSCRIÇÃO] S2 --> S3[3. AVALIAÇÃO INICIAL DOS REQUISITOS] S3 --> D{É ADMISSÍVEL?} D -- NÃO --> S4[4. INFORMAÇÃO DA NÃO ADMISSIBILIDADE] D -- SIM --> S5[5. INFORMAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE] S4 --> A((A)) S5 --> B((B)) S5 --> C((C)) </pre>	<p>Registo do contacto</p>	OC	OC	C + PS	<p>I. 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</p> <p>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>		<p>Atendimento - Informação disponibilizada ao Cliente preenchida</p> <p>Ficha de Inscrição preenchida</p>	OC	OC	C + PS	<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>		<p>Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos preenchida</p>	DT	DT + OC	C + PS	<p>3. Avaliação Inicial dos Requisitos</p> <p>É realizada uma avaliação inicial (triagem administrativa) de acordo com os critérios de 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>IMP05.IT02.PC01 - Carta de Não Admissibilidade</p>		<p>Carta de Não Admissibilidade preenchida</p>	DT		C + PS	<p>4. Informação da 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>		<p>Carta de Admissibilidade preenchida</p>	DT		C + PS	<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

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO	
			R	P	I		
<p>Capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário</p> <p>IMP06.PC01 - Lista de Candidatos</p>	<pre> graph TD B((B)) --> D1{EXISTEM VAGAS NA ORGANIZAÇÃO?} D1 -- NÃO --> T6[6. INTEGRAÇÃO / ACTUALIZAÇÃO NA LISTA DE CANDIDATOS] D1 -- SIM --> T8[8. ANÁLISE HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO] T6 --> T7[7. GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS] T7 --> T8 T8 --> D2{CANDIDATO APROVADO?} D2 -- NÃO --> T9[9. COMUNICAÇÃO DA NÃO APROVAÇÃO DO CANDIDATO] D2 -- SIM --> T10[10. COMUNICAÇÃO DA APROVAÇÃO DO CANDIDATO] T9 --> T11[11. ARQUIVO] T10 --> T11 T11 --> T12[12. ENVIO DO PROCESSO PARA O RESPONSÁVEL DA ADMISSÃO] T12 --> FIM([FIM]) T7 -- C --> T6 T9 -- A --> T6 T11 -- A --> T8 </pre>	<p>Lista de Candidatos preenchida</p>	DT		O	<p>6. Integração/Atualização 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 pessoas significativas 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 	
<p>Lista de Candidatos</p>		<p>7. GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS</p>		DT	OC	O	<p>7. Gestão de Lista de Candidatos</p> <p>Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão da lista de candidatos - Hierarquização de candidatos - Aprovação do candidato
<p>Ficha de Inscrição</p> <p>Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos</p> <p>Critérios de admissibilidade dos candidatos</p> <p>Lista de Candidatos</p> <p>IMP07.IT03.PC01 - Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos</p>		<p>8. ANÁLISE HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO</p>	<p>Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos preenchido</p>	DO	DT	O	<p>8. Análise, Hierarquização e Aprovação</p> <p>Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de lista de candidatos - Hierarquização de candidatos - Aprovação do candidato
<p>Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos</p> <p>IMP09.IT03.PC01 - Carta de Não Aprovação</p>		<p>9. COMUNICAÇÃO DA NÃO APROVAÇÃO DO CANDIDATO</p>	<p>Carta de Não Aprovação preenchida</p>	DO	DT	C + PS	<p>9. Comunicação da Não Aprovação do Candidato</p> <p>Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de lista de candidatos - Hierarquização de candidatos - Aprovação do candidato
<p>Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos</p> <p>IMP08.IT03.PC01 - Carta de Aprovação</p>		<p>10. COMUNICAÇÃO DA APROVAÇÃO DO CANDIDATO</p>	<p>Carta de Aprovação preenchida</p>	DO	DT	C + PS	<p>10. Comunicação da Aprovação do Candidato</p> <p>Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de lista de candidatos - Hierarquização de candidatos - Aprovação do candidato
<p>Ficha de Inscrição</p> <p>Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos</p>		<p>11. ARQUIVO</p>		DT	OC	O	<p>11. Arquivo</p> <p>A organização do arquivo deverá assegurar o cumprimento dos normativos legais de confidencialidade da informação de clientes</p>
<p>Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos</p> <p>Carta de Aprovação</p>		<p>12. ENVIO DO PROCESSO PARA O RESPONSÁVEL DA ADMISSÃO</p>	<p>PC02 - Admissão e Acolhimento</p>	DT		OC	<p>12. Envio do Processo para o Responsável da Admissão</p> <p>Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de 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 clientes e/ou pessoas significativas • Legislação e normativos aplicáveis • Visão, Missão e Valores da Organização • Capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário • Regulamentos internos • Critérios de admissibilidade • Critérios para hierarquização e aprovação dos candidatos • Lista de Candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> • Candidato e/ou pessoas significativas • Organização • Outros Serviços/Departamentos da Organização • Outras organizações públicas e/ou privadas • Comunidade
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades e expectativas dos clientes e/ou pessoas significativas satisfeitas • Cumprimento da legislação e normativos vigentes • Candidato aprovado • Lista de Candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> • Candidato e/ou pessoas significativas • 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 IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição
IT02.PC01 – Avaliação da Admissibilidade	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 / número total de clientes que contactam a Organização X 100
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC01

Instrução de Trabalho – Atendimento

I. DOCUMENTAÇÃO A AFIXAR NA RECEPÇÃO

- Cópia do alvará de licenciamento ou da autorização provisória de funcionamento (no caso de estabelecimento licenciado ou em processo de licenciamento) ou informação relativa à existência de Acordo de Cooperação (no caso de IPSS com acordo).
- Horário de funcionamento do SAD.
- Identificação da Direcção Técnica.
- Mapa dos colaboradores, respectivos horários de trabalho e mapa de férias, de acordo com a legislação aplicável.
- Regulamento interno e respectivo anexo.
- 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 (quando aplicável).

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

- Missão, visão e valores da organização.
- Critérios de admissão da organização.
- Plano de actividades organizacionais.
- Informação geral (por exemplo, seminários, conferências, legislação comunitária ou internacional, boas práticas nacionais e internacionais).

IT01.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Atendimento

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 pessoa significativa, 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 *IMPO1.IT01.PC01 – Atendimento – Informação Disponibilizada ao Cliente*.

2.1. Contacto presencial

No contacto presencial, o espaço de recepção do cliente e/ou pessoa significativa deve contemplar características como: conforto, ambiente calmo, luminosidade adequada e 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.

Neste primeiro contacto com o cliente e/ou pessoa significativa, o RA disponibiliza o *IMPO2.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 privada):

- 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 de outro subsistema de Saúde;
- ou cópia do Cartão de Cidadão.

O preenchimento de alguns itens deverá ser efectuado pelo cliente e/ou pessoa significativa, sendo outros preenchidos pelo colaborador da organização, que pode corresponder ao RA ou ao colaborador técnico, consoante o perfil funcional do primeiro (ver *IMPO2.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.

IT01.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Atendimento

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 do SAD 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 pessoa significativa, 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 da 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 constituído o processo e os mecanismos de resposta aos mesmos.

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 pessoa significativa:

- 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 pessoas significativas 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.

IT01.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Atendimento

3. CLIENTES SINALIZADOS 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 do SAD (aplicável aos SAD com protocolo estabelecido com a Segurança Social).

Nestas situações, o contacto com o SAD é promovido pela entidade sinalizadora, que solicita informação sobre a existência ou não de vaga. Caso exista vaga, o SAD 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, o SAD 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, o SAD 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

I. AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE

I.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 *IMP03.IT02.PC01 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos*.

A entrevista entre o responsável e o cliente deverá ser realizada preferencialmente no domicílio do cliente, sendo desejável que estejam presentes:

- uma pessoa significativa 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.

Caso se justifique que a entrevista seja feita na Instituição, o espaço onde se realiza deve garantir todas as condições 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 e/ou pessoa significativa.

Esta entrevista tem como principais objectivos:

IT02.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Avaliação da Admissibilidade

- Clarificar e aprofundar as informações facultadas no preenchimento do *IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição*.
- Efectuar o levantamento das necessidades do cliente e/ou pessoa significativa, assim como as suas expectativas face aos serviços que gostaria(m) de contratualizar, para posteriormente a Organização avaliar a capacidade de as satisfazer. As informações obtidas são devidamente registadas no *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 ao cliente e/ou pessoa significativa uma visita geral às instalações.

1.2. Critérios de Admissibilidade

Nos estabelecimentos das redes pública, solidária ou privada, os critérios de admissibilidade são os previstos no enquadramento jurídico em vigor e que constam do Regulamento Interno do SAD, 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 apoio necessário;
- 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 pessoas significativa um comprovativo em como satisfaz os requisitos de admissibilidade, conforme o definido no *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 *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 *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 no SAD, e identificará (quando aplicável) se este se enquadra noutros serviços fornecidos pela Organização.

Se não for o caso, deve disponibilizar informação ao cliente sobre outras alternativas possíveis existentes na comunidade, 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.

IT02.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Avaliação da Admissibilidade

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

I. GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS

I.1. Introdução na Lista de Candidatos

O gestor do processo informa o cliente e/ou pessoa significativa da integração do cliente na lista, caso este o deseje, conforme o definido no *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 *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 pessoa significativa periodicamente, ou sempre que solicitado, da posição do cliente na lista.

I.2. Informação ao Cliente

O responsável pela gestão da lista de candidatos informa todos os candidatos e/ou pessoa significativa sempre que exista uma vaga no SAD.

I.3. 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 por não pretenderem continuar a fazer parte desta ou, ainda, por óbito do cliente.

IT03.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Quando o candidato e/ou pessoa significativa informam o SAD 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 candidato e/ou pessoas significativas 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.

Quando se verifica o óbito do candidato, procede-se ao arquivo do processo do cliente e à actualização da lista.

1.4. 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*.

Sempre que necessário, poderão ser realizados contactos com o cliente e/ou pessoa significativa, 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.

IT03.PC01 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

- 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 *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 indicar 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 pessoa significativa, a *Lista de Candidatos*.

Nesta fase é dada a possibilidade ao cliente de se pronunciar sobre se aceita ou não a admissão no SAD:

- 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 no SAD, não deve exceder trinta dias úteis.

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 comparticipações ou mensalidades dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos, bem como seguro (redes pública, solidária e privada)		
Modelo de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário (serviços prestados, etc.)		
Boletim informativo da Organização		
Horário de funcionamento da Organização e de todos os serviços (nomeadamente, períodos de encerramento e de férias)		
Ficha de inscrição		
Documentos a entregar com a ficha de inscrição		
Outra. Especificar		

Técnico da Organização para contacto:

3. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS DA(S) PESSOA(S) SIGNIFICATIVA(S) DO CLIENTE ⁽¹⁾

Nome:

Data de Nascimento:

Parentesco/ Relação(2):

Morada:

Código postal:

-

Telefone:

Ocupação:

Nome:

Data de Nascimento:

Parentesco/ Relação(2):

Morada:

Código postal:

-

Telefone:

Ocupação:

(1) Pessoa(s) significativa(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 esta Instituição?

Sim

Quem?

Que resposta social?

Não

DADOS A PREENCHER PELOS SERVIÇOS

4. REDE SOCIAL DE SUPORTE

O cliente foi encaminhado por outra Organização?

Sim Qual?Não

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

(assinale com uma X)

Sim Não

Identifique o actual suporte assegurado ao cliente:

(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 Identifique qual a organização:
 Outro Serviço Especifique qual, assim como a organização:

5. CARACTERIZAÇÃO DA(S) INCAPACIDADE(S)

Questões (assinale com uma 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 produtos/tecnologias de apoio (p. e. ajudas técnicas)?

 _____**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.

DADOS A PREENCHER PELOS SERVIÇOS

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>
N.º 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>
Cartão de Cidadão	<input type="radio"/>	<u>Data da entrega</u>
Outros. Especificar:	<input type="radio"/>	<u>Data da entrega</u>

7. ASSINATURAS

Cliente	<u>Data</u>
Pessoa Significativa	<u>Data</u>
Organização	<u>Data</u>

Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos

Identificação do Estabelecimento

IMP03.IT02.PC01 • SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Pág. 1 de 3

Data de Entrevista _____

N.º de Entrada _____

I. AVALIAÇÃO SUMÁRIA DA FUNCIONALIDADE DO CIENTE

(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"/>
Transferências (entrar e sair da cama)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Continência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Higiene habitacional	<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

Serviços Solicitados	Quais?	Quando?		Periodicidade				Número			
		Semana	Fim-de-semana	Diária	Semanal	Quinzenal	Mensal	1x	2x	3x	Outra qual?
Cuidados de higiene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Cuidados pessoais e de imagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Fornecimento de alimentação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Apoio na alimentação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Cuidados de saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Assistência medicamentosa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Higiene habitacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Transportes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Tratamento de roupas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Apoio na aquisição de bens e serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Acompanhamento ao exterior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Apoio psicossocial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Actividades socioculturais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Outro. Qual?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Observações ou outras especificações

4. DESCRIÇÃO DO EQUIPAMENTO FAMILIAR E/OU DE SUPORTE

5. DESCRIÇÃO DAS CONDIÇÕES SOCIOECONÓMICAS

6. 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?

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

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

7. OBSERVAÇÕES DECORRENTES DA ENTREVISTA : (assinale outras informações relevantes sobre o cliente)

8. ASSINATURAS

Cliente	Data:
Pessoa Significativa	Data:
Organização	Data:

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 o Serviço de Apoio Domiciliário desta Organização.

VERSÃO 2 – PESSOAS SIGNIFICATIVAS

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.

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 o Serviço de Apoio Domiciliário desta Organização pela(s) seguinte(s) razões:

VERSÃO 2 – PESSOAS SIGNIFICATIVAS

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 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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.

Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Identificação do Estabelecimento

IMP07.IT03.PC01 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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 Direção

Data de Aprovação:

(1) Envio IMP08.IT03.PC01 – Carta de Aprovação e IMP09.IT03.PC01 – Carta de Não Aprovação

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 – PESSOAS SIGNIFICATIVAS

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 no Serviço de Apoio Domiciliário. 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 ou Cartão de Cidadão.
- 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.
- Declaração médica.
- 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 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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 ao Serviço de Apoio Domiciliário efectuada, não é possível, de momento, a aprovação da candidatura, pela(s) seguinte(s) razões:

VERSÃO 2 – PESSOAS SIGNIFICATIVAS

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

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,

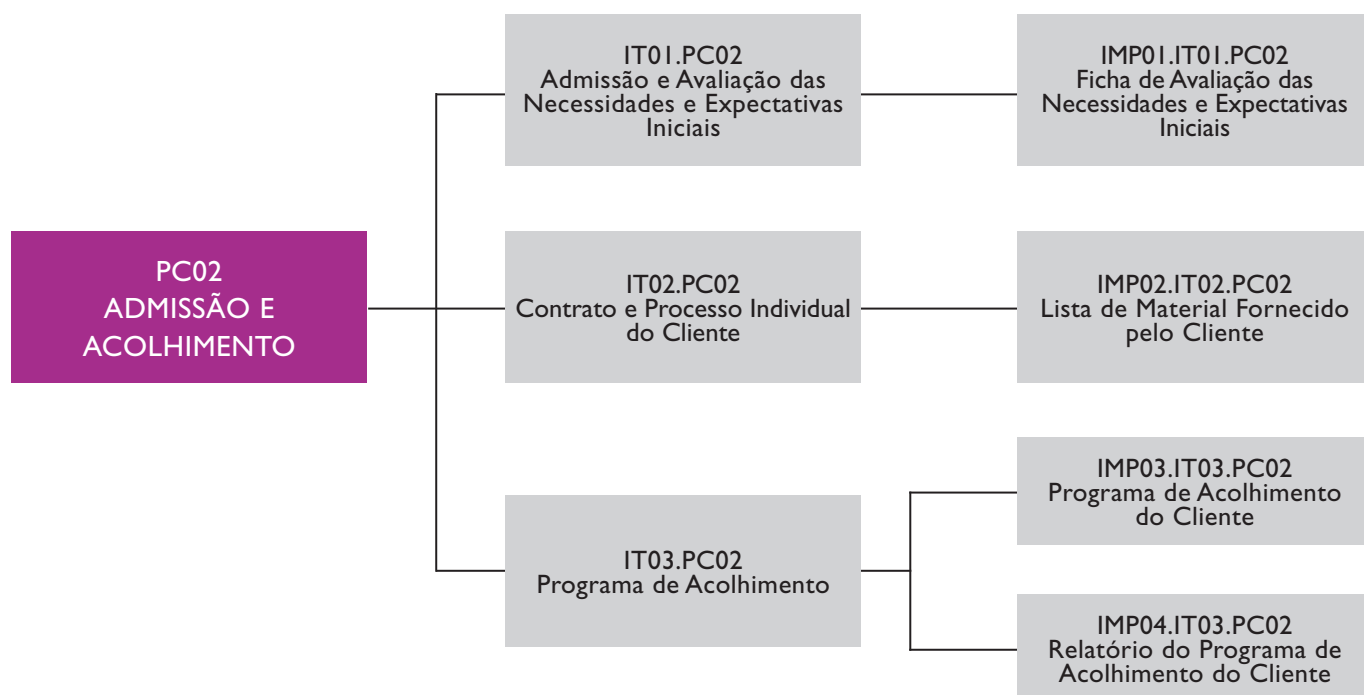
O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)



PC 02

Admissão e Acolhimento



PC02

Admissão e Acolhimento

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para a integração do cliente no Serviço de Apoio Domiciliário, nas componentes de contratualização dos serviços a prestar e acolhimento.

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>		<p>Ficha de Avaliação Diagnóstica preenchida</p>	DT	C + PS	C + PS	<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 do Serviço de Apoio Domiliário.</p> <p>Ver: IT01.PC02 - Admissão e Avaliação Diagnóstica, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Admissão - Avaliação diagnóstica - Clientes sinalizados pela rede social de suporte
<p>Decisão do cliente</p> <p>Contrato</p> <p>IMP02.IT02.PC02 - Lista de Material Fornecido pelo Cliente</p>		<p>Contrato elaborado e assinado</p> <p>Lista de Material Fornecido pelo Cliente preenchida</p>	DO	C + PS	C + PS + O	<p>2. Elaboração e Assinatura do Contrato</p> <p>Se o cliente aceitar integração, é estabelecido um contrato de prestação de serviços.</p> <p>Ver: IT02.PC02 - Contrato e Processo Individual do cliente, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratualização dos serviços - Processo individual
<p>Documentação do cliente</p> <p>Processo administrativo da candidatura</p> <p>Ficha de Avaliação das necessidades e expectativas do cliente</p> <p>Lista de Material Fornecido pelo Cliente</p> <p>Contrato</p>		<p>Processo Individual do Cliente</p>	DT	OC	O	<p>3. Elaboração do Processo Individual do Cliente</p> <p>Ver: IT02.PC02 - Contrato e Processo Individual do Cliente, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratualização dos serviços - Processo individual
<p>Processo Individual do Cliente</p> <p>IMP03.IT03.PC02- Programa de Acolhimento do Cliente</p>		<p>Programa de Acolhimento do Cliente preenchido e aprovado</p>	DT	AC + AAD	C + PS	<p>4. Planeamento do Programa de Acolhimento</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Programa de Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeamento do programa de acolhimento - Programa de acolhimento
<p>Programa de Acolhimento do Cliente</p>		<p>Programa de Acolhimento do Cliente implementado</p>	DT	AC + AAD	C + PS	<p>5. Programa de Acolhimento</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Programa de Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeamento do programa de acolhimento - Programa de acolhimento

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Programa de Acolhimento do Cliente</p> <p>IMP04.IT03.PC02-Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente</p>	<pre> graph TD B((B)) --> 6[6. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO ACOLHIMENTO] 6 --> 6D{CONFIRMAÇÃO DA INTEGRAÇÃO?} 6D -- NÃO --> 7[7. RESCISÃO DO CONTRATO] 7 --> 8[8. ARQUIVO] 6D -- SIM --> 9[9. ENVIO DO PROCESSO PARA RESPONSÁVEL PELO PI] 9 --> FIM([FIM]) A((A)) --> 8 </pre>	Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente preenchido	DT	AC + AAD	C + PS	<p>6. Relatório de Avaliação do Acolhimento</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Programa do Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeamento do programa de acolhimento - Programa de Acolhimento
<p>Decisão do Cliente</p> <p>Contrato</p>		<p>NÃO</p> <p>7. RESCISÃO DO CONTRATO</p>	C + PS		DO	<p>7. Rescisão do Contrato</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Programa do Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeamento do programa de acolhimento - Programa de Acolhimento
		<p>8. ARQUIVO</p> <p>(A)</p>	DT	DT + OC	O	<p>8. Arquivo</p> <p>Ver: IT03.PC02 - Programa do Acolhimento, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeamento do programa de acolhimento - Programa de Acolhimento
<p>Decisão do Cliente</p> <p>IMP04.IT03.PC02-Relatório do Programa de Acolhimento do cliente</p> <p>Processo Individual</p>		<p>SIM</p> <p>9. ENVIO DO PROCESSO PARA RESPONSÁVEL PELO PI</p> <p>FIM</p>	Integração da Criança na Resposta Social Processo Individual	DT		O

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> Necessidades e expectativas do cliente Capacidade de resposta do SAD Regulamentos Internos 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente e/ou pessoas significativas Direcção da 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 pessoas significativas 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 Material Fornecido pelo 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

• % de revisões da ficha de avaliação das necessidades e expectativas do cliente	• Número de fichas revistas / total de fichas de avaliação das necessidades e expectativas do cliente X 100
• % de rescisão de contratos por tipo de motivo	• Número de rescisão de contratos por motivo / número de contratos estabelecidos X 100
• % de reclamações relativas ao processo de admissão e acolhimento	• Número de reclamações relativas ao processo de admissão e acolhimento / número total de reclamações X 100
• Grau de satisfação dos clientes face ao processo de admissão e acolhimento	

Gestor do processo

Director(a) Técnico(a)

IT01.PC02

Instrução de Trabalho – Admissão e Avaliação Diagnóstica

I. 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 pessoa significativa, 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 socioeconómica 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 e cognitivas do cliente;
- cuidados de medicina física e de reabilitação;
- 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;

IT01.PC02 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Admissão e Avaliação Diagnóstica

- 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 tratam 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 pessoa significativa. O *IMPO1.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.

Esta avaliação diagnóstica deve ser realizada no domicílio do cliente.

O Serviço de Apoio Domiciliário deve elaborar e possuir um livro de registo de admissão dos clientes com o nome, idade, data de entrada, data de início e de fim da prestação de serviços, data de saída e motivo desta, quando aplicável, devendo mantê-lo sempre actualizado.

3. CLIENTES SINALIZADOS 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

I. CONTRATO

I.1. Elaboração

Após a decisão, por parte do cliente, de integrar o Serviço de Apoio Domiciliário, 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 cartão 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 de outro subsistema.
- Ou cópia do Cartão de Cidadão.
- No caso de o contrato não ser assinado pelo cliente, cópia do BI ou Cartão de Cidadão do representante legal 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 do cliente.
- Identificação da entidade prestadora dos serviços.
- Período de vigência do contrato.
- Direitos e deveres do cliente.

IT02.PC02 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Contrato e Processo Individual do Cliente

- Direitos e deveres da Organização.
- Condições de renovação, alteração, suspensão e/ou de rescisão do contrato.
- Identificação, em caso de necessidade, da pessoa responsável pelo cliente.
- Identificação dos serviços e actividades contratualizados, local, periodicidade e horário.
- Indicação clara e inequívoca da correspondente mensalidade/comparticipação, indicando quais os serviços nela incluídos e quais os não incluídos.
- Tomada de conhecimento, por parte do cliente, do regulamento interno (parte integrante e em anexo), no qual a Organização e o cliente se comprometem ao seu cumprimento.
- Identificação das regras de utilização em caso de cedência de materiais ou equipamento, como produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas (por exemplo, preço, tempo de utilização, etc.).
- Condições e responsável pelo acesso e guarda da chave do domicílio do cliente.
- Responsabilidade pela gestão dos bens financeiros do cliente.

Aquando da celebração do contrato, é acordado com o cliente a lista do material que este e/ou os significativos se responsabilizam a fornecer, devendo ser registado no *IMPO2.IT02.PC02 – Lista de Material Fornecido pelo Cliente*.

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 de negócios é definida pelo Código Civil (CC) no art.º 464º, “quando uma pessoa assume a direcção de negócio alheio no interesse e por conta do respectivo dono, sem que para tal esteja autorizada” (sem mandato, sem procuração ou sem ser baseado no poder paternal). Pode ser gestão de actos de mera administração, tais como pagar contas, ou de actos de disposição, tais como vender ou arrendar imóveis.

Nos termos do art.º 466º, o gestor de negócio é responsável pelos danos que causar ou quando agir em desconformidade com a vontade real ou presumível do cliente.

De acordo com o art.º 465º do CC, o gestor deve prestar contas de tudo o que faz e entregar ao cliente todo o dinheiro recebido por conta deste, bem como os saldos das respectivas contas e os juros inerentes às mesmas.

De acordo com o art.º 262º do CC, a procuração é o acto através do qual a pessoa atribui voluntariamente poderes representativos a outrem, e que deve revestir a forma de procuração simples (para actos de gestão corrente, tais como pagar contas de água, luz, renda e efectuar pequenas compras) ou procuração com poderes especiais (para vender móveis, ou imóveis, arrendar imóveis ou movimentar contas bancárias alheias).

Se o procurador abusar dos poderes que lhe foram conferidos, por exemplo, tem procuração simples e mesmo assim procede à venda do património do cliente, o negócio é inválido (art.º 268º e 269º do CC).

No que toca à interdição ou inabilitação, esta encontra-se regulada nos art.s 138º e seguintes do CC.

Assim sendo, a modalidade de gestão (actos de mera administração/actos de disposição) dos bens financeiros dos clientes pelo SAD deve ficar registada no contrato, juntamente com a procuração

IT02.PC02 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Contrato e Processo Individual do Cliente

outorgada para esse efeito ou na falta da mesma, a menção que o a Organização age na qualidade de gestor de negócios, assumindo as responsabilidades constantes do art.º 465º e 466º do Código Civil, 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 uma 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 indicação das Entidades Legais com competências para o efeito.
- Depósito da pensão do cliente directamente na conta bancária da instituição, designada conta pecúlio. A Organização retira o valor correspondente à mensalidade/comparticipação definida no contrato, e gere o restante em função das necessidades apresentadas pelo cliente. Deverá a Organização manter registos actualizados dos respectivos movimentos.
- Quando o cliente revele que por anomalia psíquica, surdez-mudez ou cegueira se mostre incapaz de governar a sua pessoa e bens (caso da interdição) ou no caso destas condições serem de carácter permanente, mas não são de tal modo graves que justifiquem a sua interdição (caso de inabilitação) assim como no caso de abuso de bebidas alcoólicas, habitual prodigalidade ou abuso de estupefacientes, o cliente se mostre incapaz de reger conveniente o seu património (caso de inabilitação) deve promover-se junto da família a interposição de acção judicial que decrete estas incapacidades para se obter respectivo suprimento das mesmas.
- No caso do cliente não possuir retaguarda familiar, deve informar-se o Ministério Público para interpor a acção de interdição ou inabilitação e procurar que o mesmo proceda à nomeação de um tutor provisório até à saída da sentença ou à interdição provisória, no caso de necessidade urgente de providenciar quanto à pessoa e bens do interditando.
- Em situação de inabilidade ou interdição ainda não decretadas pelo Tribunal, deve promover-se junto do mesmo a nomeação de um tutor provisório até à saída da sentença ou a interdição provisória, no caso de necessidade urgente de providenciar quanto à pessoa e bens do interditando, sem prejuízo de haver necessidade de se praticar algum acto muito urgente e imprescindível na qualidade de gestor de negócios.
- Em situação de inabilidade ou interdição já decretadas pelo Tribunal deverá ser a pessoa indicada pelo mesmo a assegurar a gestão dos bens do cliente (normalmente da família). Na ausência desta, competirá ao Ministério Público a ponderação do nome a indicar como gestor dos bens do cliente, que usualmente transita 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 um original ao cliente e/ou significativos, o outro original fica na posse da Organização e uma cópia integrará o Processo Individual do Cliente.

1.3. Alterações ao contrato

Sempre que se verificarem 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:

IT02.PC02 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Contrato e Processo Individual do Cliente

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

Sempre que se verificarem a inadequação dos serviços às necessidades, a insatisfação do cliente ou a inadaptação do cliente aos serviços, 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.

O cliente tem o direito de rescindir o contrato estabelecido com a Organização, sempre que considere que esta já não satisfaz/cumprir 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 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 o SAD, 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.
- Cópia do Contrato.
- Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente – pessoa significativa (familiar, representante legal, ou outro).
- Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (por exemplo, cópias da declaração de rendimentos, do BI, do cartão de contribuinte, etc.).
- 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 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) significativa(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.

IT02.PC02 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Contrato e Processo Individual do Cliente

- Plano Individual (PI) e respectiva revisão.
- Relatório(s) de monitorização e avaliação do PI.
- 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, representante legal (devidamente mandatado ou com procuração outorgada) ou pessoas significativas têm conhecimento da informação constante no processo individual e podem aceder a este, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas (sujeito a autorização do cliente e desde que se revele absolutamente imprescindível).

Contudo, desde que no Processo Individual do Cliente esteja informação relacionada com dados de Saúde, tais como, doenças que o cliente possua, indicação de tratamentos de carácter médico levados a cabo, cuidados de enfermagem prestados, resultado de análises, RX e outros exames, prescrições médicas a adoptar, etc. estes dados não podem ser acedidos pelo cliente, nem pelos terceiros acima referidos (mesmo com o consentimento do cliente), só podendo ser vistos por médico indicado pelo cliente, nos termos do n.º 5 do art.º 11º da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, Lei da Protecção de Dados Pessoais.

IT03.PC02

Instrução de Trabalho – Programa de Acolhimento

I. PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

O responsável pela integração do cliente no Serviço de Apoio Domiciliário efectua o planeamento da fase de acolhimento do cliente, devendo para o efeito:

- Marcar data de início da prestação dos serviços.
- 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 da prestação dos serviços este necessitará de algum acompanhamento especial e se a sua habitação necessita de alguma alteração/adaptação (por exemplo, produtos/tecnologias de apoio/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 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 *IMP03.IT03.PC02 – Programa de Acolhimento do Cliente*. Ao cliente deve ser transmitida a mensagem de que o SAD e os serviços prestados são assegurados por colaboradores idóneos e respeitadores do cliente.

IT03.PC02 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Programa de Acolhimento

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 aos ajustes e mudanças sentidas como necessárias.

2. PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

Este Programa de Acolhimento diz respeito ao período de adaptação acordado com o cliente e/ou pessoa significativa (família, responsável legal, outro), não devendo ser num período superior a 30 dias.

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, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.

O processo de integração no SAD é desenvolvido no domicílio do cliente, preferencialmente na presença dos seus significativos (família, responsável legal ou outras). Neste sentido, devem ser previstas e criadas condições para que estes participem na implementação do programa de acolhimento, através da sua co-responsabilização no envolvimento e acompanhamento num conjunto de actividades.

Pelo menos no primeiro dia, deve estar presente o(a) Director(a) Técnico(a) do SAD que, com o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes funções:

- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados.
- Avaliar as reacções do cliente.
- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade.
- Realizar o levantamento do material fornecido pelo cliente (p.e. objectos de higiene pessoal, entre outros), que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização (*IMP02.IT02.PC02 – Lista de Material Fornecido pelo Cliente*).
- Evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente.
- Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do SAD, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos interventores na prestação do serviço.
- Registrar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

Com o objectivo de garantir o princípio da privacidade e respeito pela propriedade alheia, a equipa em conjunto com o cliente deverá, durante a implementação do programa de acolhimento, entre outros aspectos:

- definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- definir a forma de entrada e saída no domicílio.

Ainda durante este período, os colaboradores responsáveis pelo acolhimento do cliente podem desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da *Ficha de Avaliação Diagnóstica – IMP01.IT02.PC02*.

IT03.PC02 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Programa de Acolhimento

Após os 30 dias de acolhimento, é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente e/ou pessoa significativa (família ou outros), utilizando para o efeito o *IMP03.IT03.PC02 – Programa de Acolhimento*, posteriormente a ser arquivado no processo individual do cliente.

Nessa altura, são prestadas informações ao cliente e/ou significativos (família, representante legal ou outros), sobre a forma como decorreu a integração do cliente no estabelecimento. Estas informações passam a constar do seu processo individual.

Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do cliente e procurar superá-los. Se a situação de inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

Data da Avaliação _____

I. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

Nome: _____

Nome pelo qual deseja ser tratado: _____

Data de nascimento: _____

Idade actual: _____

Anos _____

Em caso de urgência contactar:

Nome: _____

Contactos: _____

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 Mais ou menos

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

Sim Não Mais ou menos

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

Sim Não Mais ou menos **2. BREVE CARACTERIZAÇÃO INDIVIDUAL E DO AGREGADO FAMILIAR DO CLIENTE**

O cliente vive:

Isolado Em agregado

Nome	Idade	Parentesco	Vive com o cliente		Principal meio de vida (1)
			Sim	Não	
Cliente					

(1) Reforma; Pensão Social; Subsídio Mensal Vitalício; Complemento Solidário para Idosos; Rendimento Social de Inserção; outro.

3. SITUAÇÃO SOCIOECONÓMICA DO CLIENTE E/OU SIGNIFICATIVOS⁽²⁾

Rendimentos Mensais:						Despesas Mensais:					
Rendimento do trabalho		.		.	€	Renda/Prestação da casa		.		.	€
Reforma		.		.	€	Transportes públicos		.		.	€
Pensão social		.		.	€	Medicação		.		.	€
Complemento Solidário para Idosos		.		.	€	Alimentação		.		.	€
Rendimento Social de Inserção		.		.	€	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

- Casa
- Apartamento
- Quarto
- Outra _____

Condições habitacionais

- | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|
| Água canalizada | <input type="radio"/> | Fogão | <input type="radio"/> | Micro-ondas | <input type="radio"/> |
| Luz | <input type="radio"/> | Frigorífico | <input type="radio"/> | Rádio | <input type="radio"/> |
| Rede de esgotos | <input type="radio"/> | Esquentador | <input type="radio"/> | TV | <input type="radio"/> |
| Gás | <input type="radio"/> | Máq. lavar roupa | <input type="radio"/> | Vídeo/ DVD | <input type="radio"/> |
| Aquecimento | <input type="radio"/> | Máq. lavar loiça | <input type="radio"/> | Telefone/ telemóvel | <input type="radio"/> |

Tem algum animal de estimação?

- Sim Qual? _____
- Não

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"/> | Infecto-contagiosas | <input type="radio"/> | Quais? | |
| Aparelho locomotor | <input type="radio"/> | Neoplasias | <input type="radio"/> | | |
| Limitações físicas incapacitantes | <input type="radio"/> | Sistema nervoso | <input type="radio"/> | | |
| Reumatismo | <input type="radio"/> | Padrões de sono | <input type="radio"/> | | |
| Cardíacos | <input type="radio"/> | Demência | <input type="radio"/> | | |
| Hipertensão | <input type="radio"/> | Depressivos | <input type="radio"/> | | |
| Diabetes | <input type="radio"/> | Auditivos | <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	<input type="radio"/>
Necessita parcialmente de auxílio ou de alimentação triturada	<input type="radio"/>
Necessita totalmente de ajuda ou de alimentação artificial (por sonda ou perfusão)	<input type="radio"/>
Higiene pessoal	
Faz a sua higiene sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Usar banheira ou polibã	
Usa sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Vestir-se	
Não necessita de ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial	<input type="radio"/>
Eliminação	
Micção normal	<input type="radio"/>
Defecção normal	<input type="radio"/>
Incontinência urinária ocasional	<input type="radio"/>
Incontinência fecal ocasional	<input type="radio"/>
Incontinência urinária permanente (p.e., algália)	<input type="radio"/>
Incontinência fecal permanente (doente osteomizado)	<input type="radio"/>
Usar a sanita/mictório	
Usa sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
ACTIVIDADES SENSORIAIS	Assinale, quando aplicável
Fala	
Exprime-se sem dificuldades	<input type="radio"/>
Exprime-se com dificuldades	<input type="radio"/>
Visão	
Vê sem dificuldades	<input type="radio"/>
Vê com dificuldades	<input type="radio"/>
Vê com dificuldades severas ou não vê	<input type="radio"/>
Audição	
Ouve sem dificuldades	<input type="radio"/>
Ouve com dificuldades	<input type="radio"/>
Ouve com dificuldades severas ou não ouve	<input type="radio"/>

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 total ou de uma cadeira elevatória	<input type="radio"/>
Deslocação no domicílio	
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"/>
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"/>
Espaço de vida (maior ou menor ajuda humana ou técnica)	
Possível, no exterior ou em casa	<input type="radio"/>
Limitado ao domicílio	<input type="radio"/>
Limitado à cama	<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"/>
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/ precisa de apoio para identificar os locais em que está (casa, cidade, etc.)	<input type="radio"/>
Não identifica os locais em que está (casa, cidade, etc.)	<input type="radio"/>

ACTIVIDADES MENTAIS, COGNITIVAS E COMPORTAMENTAIS <small>(cont.)</small>	Assinale, quando aplicável
Orientação temporal	
Identifica os elementos de caracterização temporal (dia da semana, mês, ano, etc.)	<input type="radio"/>
Identifica com dificuldade/ precisa de apoio para identificar 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	<input type="radio"/>
Tristeza (significativa pela constância ou intensidade) ou irritabilidade	<input type="radio"/>
Apatia (sem energia)	<input type="radio"/>
Agressividade	<input type="radio"/>
Comunicação	
Comunica verbalmente com fluidez, expondo as suas ideias com clareza	<input type="radio"/>
Comunica verbalmente com dificuldades	<input type="radio"/>
Comunica verbalmente com o apoio de produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas	<input type="radio"/>
Comunica através de Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>
Não comunica verbalmente nem através de Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>
OUTRAS ACTIVIDADES	Assinale, quando aplicável
Administrar o dinheiro	
Sem ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Tomar medicamentos	
Sem ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Usar o telefone/telemóvel	
Sem ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>

7. HÁBITOS E GOSTOS/INTERESSES

Actividades			
Tipo	Variáveis	Hábitos	Gostos e Interesses
Refeições	<ul style="list-style-type: none"> - Horários - Espaço - Forma de servir 		
Higiene pessoal	<ul style="list-style-type: none"> - Horários - Tipo de produtos - Tipo de higiene 		
Cuidados pessoais e imagem	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de cuidados - Frequência 		
Higiene habitacional	<ul style="list-style-type: none"> - Diária - Semanal - Semestral/anual - Tipo de produtos 		
Alimentação	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de alimentos - Dieta 		
Compras no exterior	<ul style="list-style-type: none"> - Frequência, por tipo de produtos (diária, semanal...) - Com quem 		
Roupa	<ul style="list-style-type: none"> - Frequência de lavagens - Passar a ferro - Produtos utilizados 		
Ocupação quotidiana do tempo	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades diárias que faz questão de fazer para ocupar o tempo - A onde e 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 		
Passear	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de passeio - Locais - Com quem - Frequência 		
Idas ao médico	<ul style="list-style-type: none"> - Frequência, por tipo de especialidade e tipo de estrutura 		
Isolamento/ comunicação afectiva e social	<ul style="list-style-type: none"> - Com quem comunicar - Como e onde - Frequência 		
Mobilidade	<ul style="list-style-type: none"> - Com quem sai - A onde - Frequência 		
Relação familiar	<ul style="list-style-type: none"> - Com quem estabelece contactos - De que tipo e a 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"/>
Voluntários	<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"/>

Nota: Nr – não responde

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 do SAD? 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 do SAD? (Ou: O que espera dos colaboradores do SAD?)

9. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES**10. ASSINATURAS**

Cliente

Data:

/ /

Pessoas Significativas

Data:

/ /

Organização

Data:

/ /

Registos de observação ao longo da Entrevista de Avaliação Diagnóstica e/ou Programa de Acompanhamento

11. CONTEXTO HABITACIONAL

Condições habitacionais

Segurança e acessos (externos e internos)

Qualificação das condições habitacionais

Má

Razoável

Boa

Muito boa

Excelente

12. SAÚDE

13. NÍVEL COGNITIVO

Orientação temporal

Orientação no espaço

Verbalização

14. CAPACIDADE FÍSICA E FUNCIONAL

Alimentação

Higiene pessoal (uso de WC e vestir-se)

Eliminação (uso de sanita, fraldas, etc.)

Actividades sensoriais (fala, visão, audição)

Actividades locomotoras (transferência, deslocação no domicílio, deslocação no exterior, espaço de vida)

Actividades quotidianas (trabalho doméstico, refeições, ir às compras)

Registos de observação ao longo da Entrevista de Avaliação Diagnóstica e/ou Programa de Acompanhamento**I5. CAPACIDADE FÍSICA E FUNCIONAL**(CONT.)

Actividades mentais (memória, comportamento, humor)

Outras actividades (administração do dinheiro, uso do telefone/telemóvel, toma de medicamentos)

Produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas

I6. HÁBITOS, GOSTOS/INTERESSES E QUALIDADE DE VIDA

Tipo	Observações
Refeições	
Higiene pessoal	
Higiene habitacional	
Alimentação	
Compras no exterior	
Roupa	
Ocupação quotidiana do tempo	
Actividades lúdicas e/ou culturais	
Actividades desportivas	
Actividades espirituais e/ou religiosas	
Passear	
Idas ao médico	
Isolamento/ comunicação afectiva e social	
Mobilidade	
Relação familiar	
Relação colaboradores SAD	

I7. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

Nome: _____ Período de vigência: de: _____ a _____

Aspectos Relevantes na Fase de Acolhimento

Data	Com os Colaboradores		Adaptação ao Espaço	Serviços Prestados															
	Com os outros clientes			Cuidados Pessoais e de Imagem	Refeição (tipo de alimentação, horários, apoio, entre outros)	Assistência medicamentosa	Cuidados de saúde e em situação de emergência	Actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal	Tratamento de roupas	Higiene habitacional	Transporte	Acompanhamento ao exterior	Apoio na aquisição de bens e serviços						

Notas:

- Esta folha pode ser fotocopiada tantas vezes quantas as necessárias.
- Referenciar todos os colaboradores que contactem com o cliente durante a prestação dos serviços.

Observações:

Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente

IMP04.IT03.PC02 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Identificação do Estabelecimento

página 1 de 3

Nome:

Processo de Adaptação do Cliente	1ª Semana		2ª Semana		3ª Semana		4ª Semana		Obs.
	Situação Identificada(1)	Medidas Tomadas(2)	Situação Identificada(1)	Medidas Tomadas(2)	Situação Identificada(1)	Medidas Tomadas(2)	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 do SAD. 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 do SAD tendente a uma maior adaptação.

DADOS A PREENCHER PELOS SERVIÇOS

I. CRITÉRIOS A AVALIAR PELO CLIENTE

O cliente está satisfeito com os serviços prestados pelo SAD?

(assinale com uma X)

	Sim	Não	Porquê?
Cuidados Pessoais e de Saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Nutrição e Alimentação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Actividades de Desenvolvimento Pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Outras. Quais? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____

O cliente está satisfeito com os serviços prestados pelos colaboradores do SAD?

(assinale com uma X)

	Sim	Não	Porquê?
Cuidados Pessoais e de Saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Nutrição e Alimentação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Actividades de Desenvolvimento Pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Outras. Quais? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____

O cliente está satisfeito com o processo de acolhimento?

(assinale com uma X)

Sim
 Não Porquê? _____

O cliente pretende continuar a usufruir dos serviços prestados pelo SAD?

(assinale com uma X)

	Sim	Não	Porquê?
Cuidados Pessoais e de Saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Nutrição e Alimentação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Actividades de Desenvolvimento Pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Outras. Quais? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____

2. Sugestões de Melhoria Apresentadas pelo Cliente

3. Parecer do Técnico sobre o Acolhimento

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

5. ASSINATURAS

Cliente

Data:

/

/

Pessoas Significativas

Data:

/

/

Organização

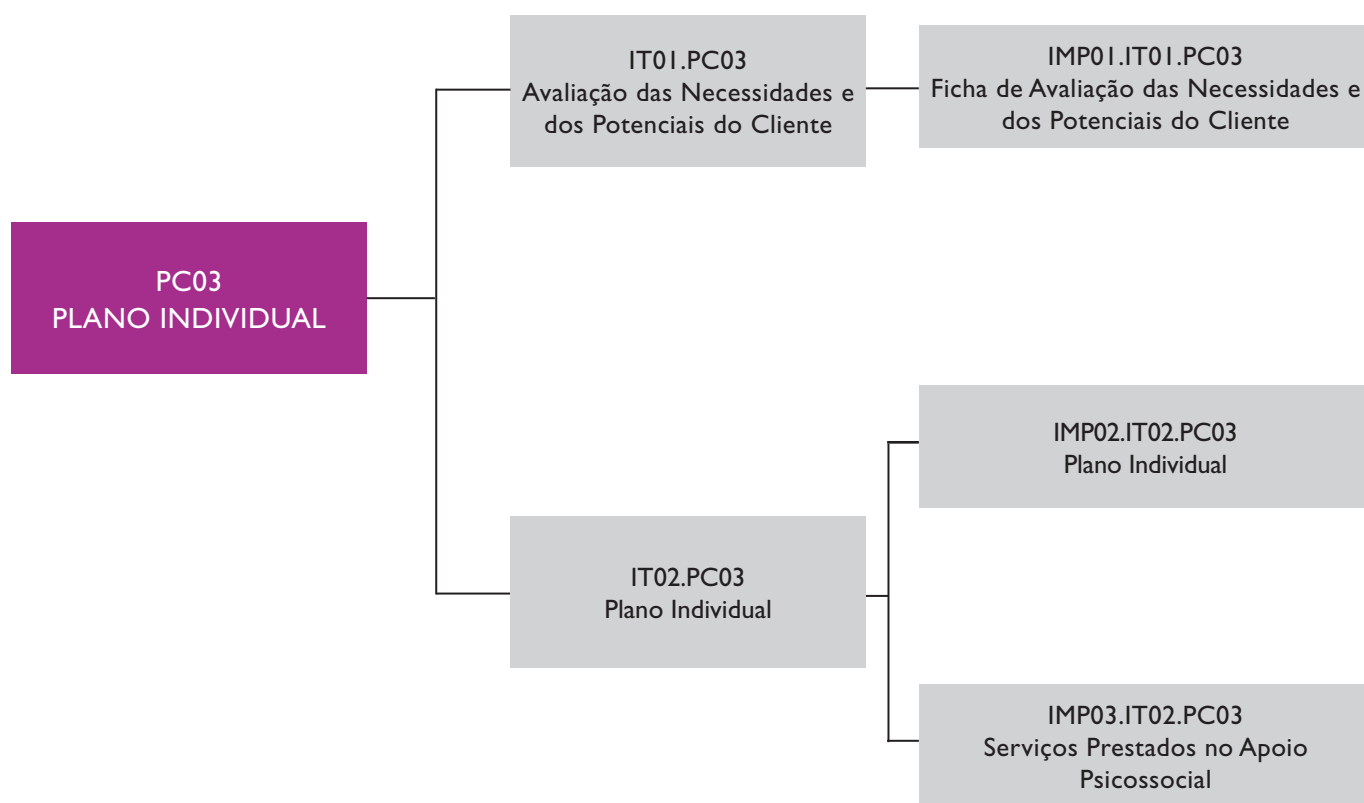
Data:

/

/



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 do Serviço de Apoio Domiciliário.

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	
Processo Individual do Cliente Necessidades e Expectativas do cliente IMP01.IT01.PC03- Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> B1[1. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E POTENCIAIS DOS CLIENTES] B1 --> D1{EXISTEM RECURSOS NECESSÁRIOS?} D1 -- NÃO --> B2[2. ARTICULAÇÃO PARCERIAS] D1 -- SIM --> B3[3. ELABORAÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL (PI)] B2 --> B3 B3 --> B4[4. VALIDAÇÃO DO PI POR TODAS AS ENTIDADES] B4 --> D2{É NECESSÁRIO REVER O PI?} D2 -- NÃO --> B6[6. IMPLEMENTAÇÃO DO PI] D2 -- SIM --> B5[5. REFORMULAÇÃO DO PI] B5 --> B3 B6 --> B7[7. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO DO PI] B7 --> D3{PI AJUSTADO?} D3 -- NÃO --> B5 D3 -- SIM --> B8[8. ACTUALIZAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE] B8 --> FIM([FIM]) </pre>	Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente preenchido	DT	AC + AAD	C + PS	1. Avaliação das Necessidades e Potenciais dos Clientes Ver: IT01.PC03 - Avaliação de Necessidades e Potenciais dos Clientes, contém: - Referencial metodológico de avaliação
Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente Necessidades de Recursos Externos		Parcerias articuladas	DT	P	C + O	2. Articulação de Parcerias 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. Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI
Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente Necessidades de Recursos Externos IMP02.IT02.PC03 - Plano Individual		Plano Individual elaborado	DT	C + PS + AC + AAD	C + PS	3. Elaboração do Plano Individual Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI
Necessidades e Potenciais do Cliente Necessidades de Recursos Externos Plano Individual		Plano Individual validado	DT	C + PS + AC + AAD + P	C	4. Validação do Plano Individual Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI
Plano Individual		Plano Individual reformulado	DT	C + PS + AC + AAD + P	C + PS	5. Reformulação do Plano Individual Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI
Plano Individual		Plano Individual implementado	DT	C + PS + AC + AAD + P	C	6. Implementação do Plano Individual Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI
Plano Individual		Registo de Actividades e resultados	DT	C + PS + AC + AAD + P	C	7. Monitorização e Avaliação do Plano Individual Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI
Registo de Actividades e resultados		Plano Individual Monitorizado, revisto e avaiado	DT	C + PS + AC + AAD + P	C	7. Monitorização e Avaliação do Plano Individual Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do PI - Monitorização, avaliação e revisão do PI
Plano Individual		Processo Individual do cliente actualizado	DT	DT + OC	O	8. Actualização do Processo Individual do Cliente Sempre que aplicável, após a avaliação e revisão do Plano Individual, 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

- Projecto técnico da Organização
- Objectivos operacionais das áreas/sectores (saúde, alimentação, actividades culturais, entre outros)
- Informações recolhidas no Processo de Candidatura
- Informações recolhidas no Processo de Admissão e Acolhimento
- Relatório de avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente
- Relatórios e informações provenientes de outras instituições/ departamentos da Organização
- Informações diárias dos colaboradores que acompanham o cliente
- Resultados da monitorização e avaliação do PI

Origem

- Cliente e/ou pessoas significativas
- Director Técnico
- Psicólogo
- Animador Cultural
- Responsável pelo Acolhimento
- Ajudante de Acção Directa
- Direcção da Organização
- Parceiros

Saída

- Plano Individual elaborado e executado
- Resultados dos clientes
- Serviços prestados
- Rescisão do contrato

Destino

- Cliente e/ou pessoas significativas
- Parceiros
- Direcção da Organização
- Director Técnico
- Colaboradores técnicos

Documentos de Referência

Instruções de trabalho

IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente

IT02.PC03 – Plano Individual

Impressos

IMP01.IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do cliente

IMP02.IT02.PC03 – Plano Individual

IMP03.IT02.PC03 – Serviços Prestados no Apoio Psicossocial

Indicadores

- Número de revisões do PI

- Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PI

- Grau de cumprimento do PI

- Número de acções executadas / número de acções planeadas, por objectivo X 100

- Grau de execução dos objectivos previstos

- Número de objectivos atingidos / número total de objectivos previstos

- % de reclamações relativas ao PI

- Número de reclamações relativas ao Plano Individual / número total de reclamações X 100

- 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 no Serviço de Apoio Domiciliário 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, funcionais e cognitivas, as expectativas e as representações face à sua vida e face ao SAD.

Durante o *Programa de Acolhimento* este conhecimento inicial do cliente foi aprofundado. 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, os colaboradores do SAD, desde a equipa técnica aos ajudantes de acção directa, registam e transmitem toda a informação acerca do cliente. Apresentam-se alguns exemplos da informação a registar:

- rotinas e actividades diárias;
- comportamentos evidenciados e/ou alterações comportamentais;
- interações sociais;
- interações familiares;
- interações com a equipa técnica e ajudantes de acção directa;
- visitas de amigos, pessoas significativas, 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 do SAD, podendo incluir o cliente e/ou suas pessoas significativas 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 e cognitiva.

Neste caso, o gestor do processo informa o cliente e/ou pessoas significativas sobre a necessidade de realizar uma entrevista ou sessão de avaliação, explicitando claramente os seus objectivos e os técnicos especialistas que serão envolvidos (se aplicável). No caso do SAD 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 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.

IT01.PC03 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente

A partir da análise de toda a informação recolhida, o gestor do processo, em sede de reunião com o cliente e respectivas pessoas significativas, procede à identificação das necessidades do cliente, efectuando o seu registo no *IMPO1.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⁾):

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 produtos/tecnologias de apoio/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

⁽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

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.

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 pelo SAD 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.

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 significativas (por exemplo, companheiro/a, irmãos, amigos, etc.), bem 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.

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 idiossincrasias do cliente.
- A dimensão holística do indivíduo, constituindo as categorizações meras abstrações 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 pessoas significativas), 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 pelo SAD.
- 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 pessoas significativas consultarem o PI.
- O direito do cliente e/ou pessoas significativas solicitarem uma revisão do PI.

IT02.PC03 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Plano Individual

I. ELABORAÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL

I.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 pessoa significativa;
- outros colaboradores de outros serviços ou entidades.

I.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.

I.3. Dados de Entrada

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

- projecto técnico da Organização;
- 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.

I.4. Estrutura

O PI contém, pelo menos, os seguintes elementos (*IMP02.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 pessoas significativas na intervenção;

IT02.PC03 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Plano Individual

- 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.

1.5. Elaboração e Implementação

Os objectivos gerais de intervenção são estabelecidos pelo cliente e/ou pessoa significativa, 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, entre outros). De salientar que antes da admissão no SAD 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.

Os objectivos gerais da intervenção com o cliente, correspondem a níveis de desempenho/resultados desejáveis e exequíveis para o cliente, que se pretendem alcançar 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 1.5.1. Apoio Psicossocial).

Para cada objectivo geral é/são definido(s) o(s) indicador(es) respectivo(s), cuja fonte é/são o(s) (vários) registo(s) 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 pessoa significativa;
- parecer técnico em domínios específicos, como por exemplo, avaliação cognitiva e funcional do cliente;
- análise dos resultados da monitorização.

IT02.PC03 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Plano Individual

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 contratualizada(o) 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.

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 ou academia seniores.
- Actividades espirituais e/ou religiosas – ir a locais de culto; assistir presencialmente ou à distância a cerimónias religiosas.
- Higiene habitacional – aspirar e limpar o pó, lavar e higienizar as instalações sanitárias, lavar e higienizar a cozinha.
- Tratamento de roupa – recolher, lavar e engomar a roupa.
- Reparações no domicílio – mudança de lâmpadas, compra/aluguer e instalação de produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas; instalação de aparelhos de comunicação (p.e telefone S.O.S., Serviço Teleassistência, computadores, Internet, etc.).
- Acompanhamento ao exterior e aquisição de bens e serviços – ir ao banco, ir às compras, ir ao médico/centro de saúde, passear.

A construção do PI pode começar por ser discutida em sede de reunião de equipa técnica, garantindo que a sua elaboração só é efectuada em conjunto com o cliente e/ou pessoas significativas, 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 SAD – Cliente – Pessoa significativa – 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 pessoa significativa.

IT02.PC03 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Plano Individual

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.

O SAD deve procurar promover sempre a participação, envolvimento e implicação do cliente e pessoa significativa 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, pessoa significativa, outros) as actividades/acções a desenvolver.

Os serviços prestados em contexto de SAD 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).

1.5.1. Apoio Psicossocial

Tal como acontece no caso das restantes actividades/serviços, também a 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 pessoa significativa (se aplicável). Constituem objectivos específicos:

- Identificar e ajudar a gerir os problemas psicossociais que possam dificultar a fruição dos serviços de SAD ou o alcance dos objectivos identificados.
- Apoiar o cliente e as pessoas significativas, nomeadamente em fases críticas (por exemplo, situação de internamento).
- Analisar, com o cliente e as pessoas significativas, as consequências que resultem da sua integração no SAD, 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 pessoas significativas, no sentido de compreenderem e se adaptarem a novas situações.

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.
- Gestão de conflitos entre clientes.
- Conclusão do ciclo de vida.

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:
 - o liberdade de culto e de participação activa na vida da sua comunidade religiosa;
 - o liberdade de expressão de convicções e de valores culturais;
 - o respeito pelas prescrições de diferentes tradições sociorreligiosas, 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.

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 das suas pessoas significativas.

A necessidade de desencadear 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 pessoas significativas. Nesta fase, o apoio visa a satisfação das necessidades físicas, emocionais e espirituais do indivíduo.

IT02.PC03 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Plano Individual

A morte de um cliente tem impacto na estrutura do SAD, devendo ser criadas oportunidades para que os colaboradores possam gerir o seu processo de luto de acordo com as suas idiosincrasias. Nos casos em que seja necessário, deve ser despoletado processo de intervenção psicológica aos familiares, pessoa significativa e colaboradores que tenham estabelecido uma forte ligação afectiva com o cliente que faleceu.

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.

Todas as acções e tarefas de apoio psicossocial executadas devem ser registadas no *IMPO3*.
IT02.PC03 – Serviços Prestados no Apoio Psicossocial.

2. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E REVISÃO DO PLANO INDIVIDUAL

As necessidades e expectativas dos clientes do SAD vão-se alterando ao longo do tempo por imperativos resultantes de alteração nas condições físicas, psicológicas 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 (cliente, colaboradores directos e indirectos, família, 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 impacto 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 pessoa significativa 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.

IT02.PC03 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Plano Individual

Nestes momentos, a avaliação é registada nos campos de preenchimento assinalados para o efeito, tal como consta no *IMPO2.IT02.PC03 – 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 pessoa significativa, 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 do SAD, 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 da Rede de Cuidados Continuados Integrados ou para a família ou pessoa significativa.
- Saída permanente do cliente, igualmente para a Rede de Cuidados Continuados Integrados ou a Estrutura Residencial para Idosos.

A identificação de novas necessidades do cliente ou alterações no seu normal estado, sejam elas feitas pelos colaboradores do SAD, pelo médico assistente, ou outros elementos externos ao SAD, deve ser comunicada ao responsável pela gestão do processo do cliente, para que este possa analisar a situação e a eventual necessidade de saída 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 pessoa significativa para esta saída temporária, transmitindo as informações necessárias sobre o contexto de vida temporário no qual o cliente será integrado.
- 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 regresso no SAD é fundamental:

- A reavaliação das necessidades do cliente, bem como dos eventuais impactos que a saída temporária tenha provocado na vida do cliente. A título de exemplo, necessidade de produtos/tecnologias de apoio/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.

IT02.PC03 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Plano Individual

Nos casos em que se assista à saída permanente do cliente do SAD, 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 pessoa significativa para o novo contexto vivencial do cliente.
- 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, o SAD deve assegurar a disponibilização de colaboradores com formação e competências para garantir bem-estar, conforto, respeito e confidencialidade ao cliente.

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

- Comunicação do óbito aos colaboradores, conferindo especial atenção àqueles mais próximos do cliente: esta comunicação deve ser efectuada de forma calma 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.
- Preparação e trabalho com o grupo de colaboradores com vista a uma gestão emocional de forma equilibrada e ajustada.
- Identificação do representante da Organização que estará presente na cerimónia fúnebre.

O SAD deverá ainda assegurar o apoio na gestão do luto aos familiares/pessoas significativa que tenham tido uma estreita vinculação afectiva ao cliente que faleceu.

Na situação de ser uma pessoa significativa a informar o SAD 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 durante o período de vigência do SAD, os cuidados post-mortem são assegurados pela Organização em estreita colaboração com as pessoas significativas. Se não existirem referências de pessoas próximas e/ou significativas, 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, Estrutura Residencial para Idosos 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 – SAD – na óptica de um Projecto de Vida individual, integral e integrado.

Avaliação das Necessidades e Potenciais do Cliente

IMP01.IT01.PC03 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Identificação do Estabelecimento

página 1 de 1

Nome do cliente:	Nome pelo qual deseja 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	
Intimidade Capacidade de ter relacionamentos pessoais e íntimos	
Conclusão do ciclo de vida Preocupações, inquietações e temores sobre a morte e sobre morrer	

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

IMP02.IT02.PC03 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

página 1 de 5

Actividades

Nome do cliente:

Nome pelo qual deseja 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.	___ / ___ / ___		___ / ___ / ___
			3.	___ / ___ / ___		___ / ___ / ___
			4.	___ / ___ / ___		___ / ___ / ___
	Autonomia		5.	___ / ___ / ___		___ / ___ / ___
			6.	___ / ___ / ___		___ / ___ / ___
	Actividades Passadas, Presentes e Futuras		7.	___ / ___ / ___		___ / ___ / ___
			8.	___ / ___ / ___		___ / ___ / ___
	Participação Social		9.	___ / ___ / ___		___ / ___ / ___
			10.	___ / ___ / ___		___ / ___ / ___
	Intimidade		11.	___ / ___ / ___		___ / ___ / ___
			12.	___ / ___ / ___		___ / ___ / ___
	Conclusão do Ciclo de Vida					

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

Plano Individual

IMP02.IT02.PC03 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

página 2 de 5

Identificação do Estabelecimento

Actividades

Actividades tipo	Descrever as actividades de desenvolvimento a implementar	Objectivo(s) específico(s)	Indicador(es) de avaliação	Calendarização anual (1)																			
				Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez								
Cuidados de higiene																							
Cuidados de imagem																							
Refeições																							
Tratamento de roupas																							
Assistência medicamentosa																							
Cuidados de saúde e em situação de emergência																							
Apoio psicossocial																							
Lúdico-recreativas																							
Socioculturais																							
Intelectuais/formativas																							
Quotidianas																							
Espirituais e/ou religiosas																							
Transporte																							
Acompanhamento ao exterior																							
Apoio na aquisição de bens e serviços																							
Higiene habitacional																							
Reparações no domicílio (obras de remodelação, entre outros)																							
Aquisição de produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas																							

(1) Actividades efectivamente implementadas.

Data de avaliação ____ / ____ / ____

Acções por Actividade

Actividade: Objectivos Especificos:	Local (1)				Periodicidade (2)	N.º de vezes	Recursos				Responsáveis			Participação / Implicação (S/N)			Observações		Resultados atingidos Datas de monitorização		
	Hábitos, gostos e expectativas do cliente	Colaborar	Treinar	Riscos Associados			Acções Preventivas/Correctivas	Humanos	Materiais / Instrumentais	Financeiros	Parcerias	Execução	Quem	Quando	Output	Cliente					Familiar
Acções/Tarefas																					

(1) Espaço domiciliário; Espaço Exterior (qual)
 (2) Diária; semanal; quinzenal; mensal; semestral, anual

INFORMAÇÕES GERAIS

Data prevista para próxima avaliação/ revisão do PI:

Data de aprovação:

Cliente e/ou Pessoa Significativa:

Organização:

Outros:

Plano Individual

IMP02.IT02.PC03 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

página 4 de 5

Identificação do Estabelecimento

Avaliações

Avaliação I*

Avaliação quantitativa dos desvios face ao planeado

Avaliação qualitativa dos desvios face ao planeado

Plano Individual

IMP02.IT02.PC03 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

página 5 de 5

Actividades

Identificação do Estabelecimento

Propostas de reformulação/revisão do Plano Individual

Data de avaliação/aprovação:

Cliente e/ou Pessoa Significativa:

Organização:

Outros:

*Repetir o número de vezes necessário.

Nome: _____

Semana de: _____ / _____ / _____ a: _____ / _____ / _____

Actividades, acções e tarefas executadas (1)	2.ª		3.ª		4.ª		5.ª		6.ª		Sáb.		Dom.		Respon-sável	Observações(2)
	Horário	Respon-sável	Horário	Respon-sável	Horário	Respon-sável	Horário	Respon-sável	Horário	Respon-sável	Horário	Respon-sável	Horário	Respon-sável		

Avaliação e Intervenção Psicológica

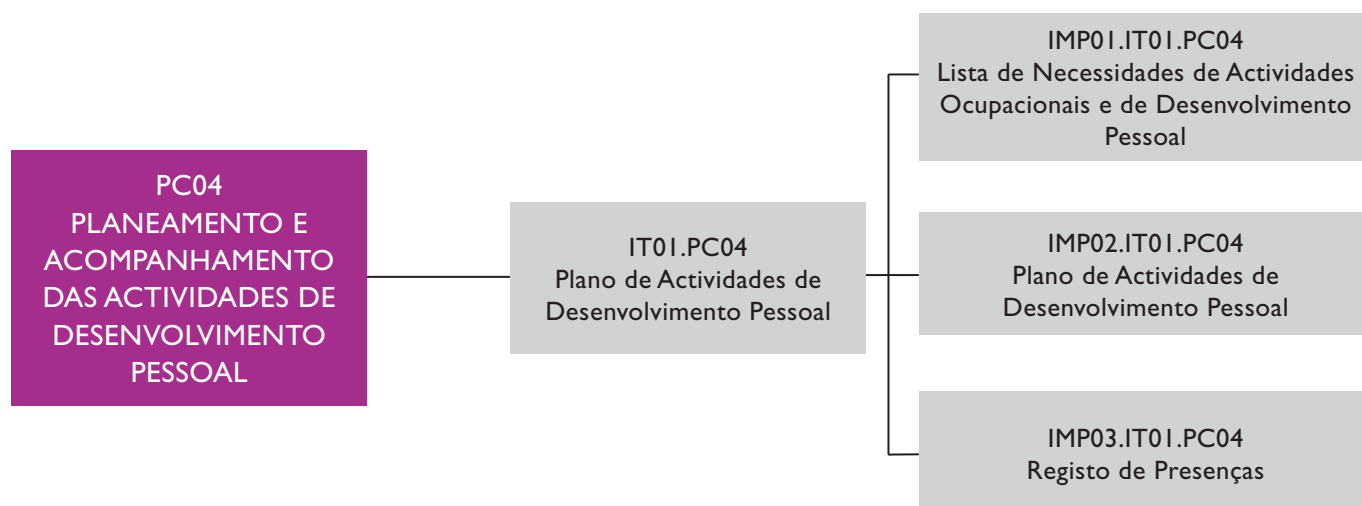
Acompanhamento Social

Apoio Informativo e Formativo

(1) Devem constar as acções previstas no PI
 (2) Identificar situações anómalas



PC04
Planeamento e
Acompanhamento
das Actividades de
Desenvolvimento Pessoal



PC04

Planeamento e Acompanhamento das Actividades de Desenvolvimento Pessoal

I. OBJECTIVO

Estabelecer as regras orientadoras para a elaboração, validação, implementação, monitorização, avaliação e revisão do Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal em Serviço de Apoio Domiciliário.

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.PC04 - Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e Desenvolvimento Pessoal	<pre> graph TD Inicio([INÍCIO]) --> Step1[1. LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES COLECTIVAS NO ÂMBITO DAS ACTIVIDADES OCUPACIONAIS E DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL] Step1 --> Decision{EXISTEM RECURSOS NECESSÁRIOS?} Decision -- NÃO --> Step2[2. ARTICULAÇÃO PARCERIAS] Decision -- SIM --> Step3[3. ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL (PADP)] Step2 --> Step3 Step3 --> A((A)) </pre>	Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e Desenvolvimento Pessoal preenchida	DT	AAD + AC	C	1. Levantamento das Necessidades Colectivas no Âmbito das Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal Ver: IT01.PC04 - 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 Desenvolvimento Pessoal Necessidades de Recursos Externos		Parcerias articuladas	DO	AC + P	O	2. Articulação de Parcerias Ver: IT01.PC04 - 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.PC04 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal		PADP elaborado	DT	AAD + AC + P + C + PS	C + O	3. Elaboração do Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP) Ver: IT01.PC04 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém: - Elaboração do plano de actividades de desenvolvimento pessoal - Monitorização, avaliação e revisão das actividades de desenvolvimento pessoal

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP.			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
PADP	<pre> graph TD A((A)) --> B[4. VALIDAÇÃO DO PADP POR TODAS AS ENTIDADES] B --> C{É NECESSÁRIO REVER PADP?} C -- SIM --> D[5. REFORMULAÇÃO DO PADP] C -- NÃO --> F[6. IMPLEMENTAÇÃO DO PADP] D --> B F --> G[7. MONITORIZAÇÃO DO PADP] G --> H{PADP AJUSTADO?} H -- SIM --> I[8. ARQUIVO] H -- NÃO --> D I --> J([FIM]) </pre>	PADP validado	DT	AAD + AC + P + C + PS	C + O	<p>4. Validação do PADP</p> <p>Ver: IT01.PC04 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração do plano de actividades de desenvolvimento pessoal; - Monitorização, avaliação e revisão das actividades de desenvolvimento pessoal
PADP		PADP reformulado	DT	AAD + AC + P + C + PS	C + O	<p>5. Reformulação do PADP</p> <p>Ver: IT01.PC04 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração do plano de actividades de desenvolvimento pessoal; - Monitorização, avaliação e revisão das actividades de desenvolvimento pessoal
PADP IMP03.IT01.PC04- Registo de Presenças		PADP implementado Registo de Presenças preenchido	DT	AAD + AC + P + C + PS	C + O	<p>6. Implementação do PADP</p> <p>Ver: IT01.PC04 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 + P + C + PS	C + O	<p>7. Monitorização e Avaliação do PADP</p> <p>Ver: IT01.PC04 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>8. Arquivo</p> <p>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</p> <p>Ver: IT01.PC04 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 pessoas significativas • 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 pessoas significativas • Parceiros • Direcção Organização • Direcção Técnica
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC04 – Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal	IMP01.IT01.PC04 – Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal IMP02.IT01.PC04 – Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal IMP03.IT01.PC04 – 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 • % de necessidades identificadas e não satisfeitas pelo PADP • Grau de satisfação dos clientes e outros participantes face ao 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
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC04

Instrução de Trabalho – Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal

I. ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

I.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 *IMP01.IT01.PC04 – Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal*, o Serviço de Apoio Domiciliário para a sua concretização define o conjunto de intervenções a implementar para o diferente tipo de necessidades através de um plano – *IMP02.IT01.PC04 – Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal*.

I.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 pessoa significativa nas diversas fases de planificação das actividades.
- Promover a comunicação, convivência e ocupação do tempo livre dos clientes.

IT01.PC04 - 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 pessoas significativas;
- 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 – *IMPO1.IT01.PC04 – 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 pode/deve recorrer a outros Serviços, colaboradores externos ou constituir 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.

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; número de

IT01.PC04 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal

vezes a realizar; calendarização semanal, anual e em que horários/periodos 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; número 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.
- Intelectual/ formativo – participar em conferências, seminários, canto, leitura, ateliês de informática.
- Espiritual/ religioso – ir à missa, rezar, Reiki, Tai Chi.
- Quotidiano – cuidar de plantas, cuidar de animal de estimação, fazer arranjos de costura.
- Desportivo – fazer ginástica de manutenção, natação, hidroginástica, Yoga.

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 *IMPO3.IT01.PC04 – Registo de Presenças*.

Nas situações em que o SAD esteja inserido numa Organização com outras respostas sociais (por exemplo, Centro de Dia, Estrutura Residencial para Idosos), 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.

IT01.PC04 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal

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

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 técnicos 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.
- O grau de execução dos objectivos definidos por actividade de desenvolvimento pessoal.
- O grau de adequação dos objectivos de cada actividade de desenvolvimento pessoal 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) significativa(s) face às actividades tipo realizadas.
- A adequação dos recursos utilizados e o custo envolvido na realização do Plano.
- O impacto dos serviços na melhoria da autonomia e qualidade de vida do cliente.

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 pessoas significativas e colaboradores (p.e., resultados dos questionários de avaliação de satisfação, resultados das reuniões com o cliente/pessoas significativas).

Diagnóstico síntese (I)

Tipo de Actividades 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			

(I) Sintetizar a informação por agrupamento de clientes

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)	Annual (4)	
A.								
B.								
C.								
D.								
E.								
F.								
G.								
H.								
I.								
J.								

- (1)- Espaço Interior (doméstico); 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:

Objectivos gerais

Tipo de Actividades 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

Registo de Presenças

Identificação do Estabelecimento

IMP03.IT01.PC04 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

página 1 de 1

Tipo de actividade de desenvolvimento pessoal:

Produto:

Data:

Hora:

Local:

Clientes/Pessoas significativas	Assinatura

Observações:

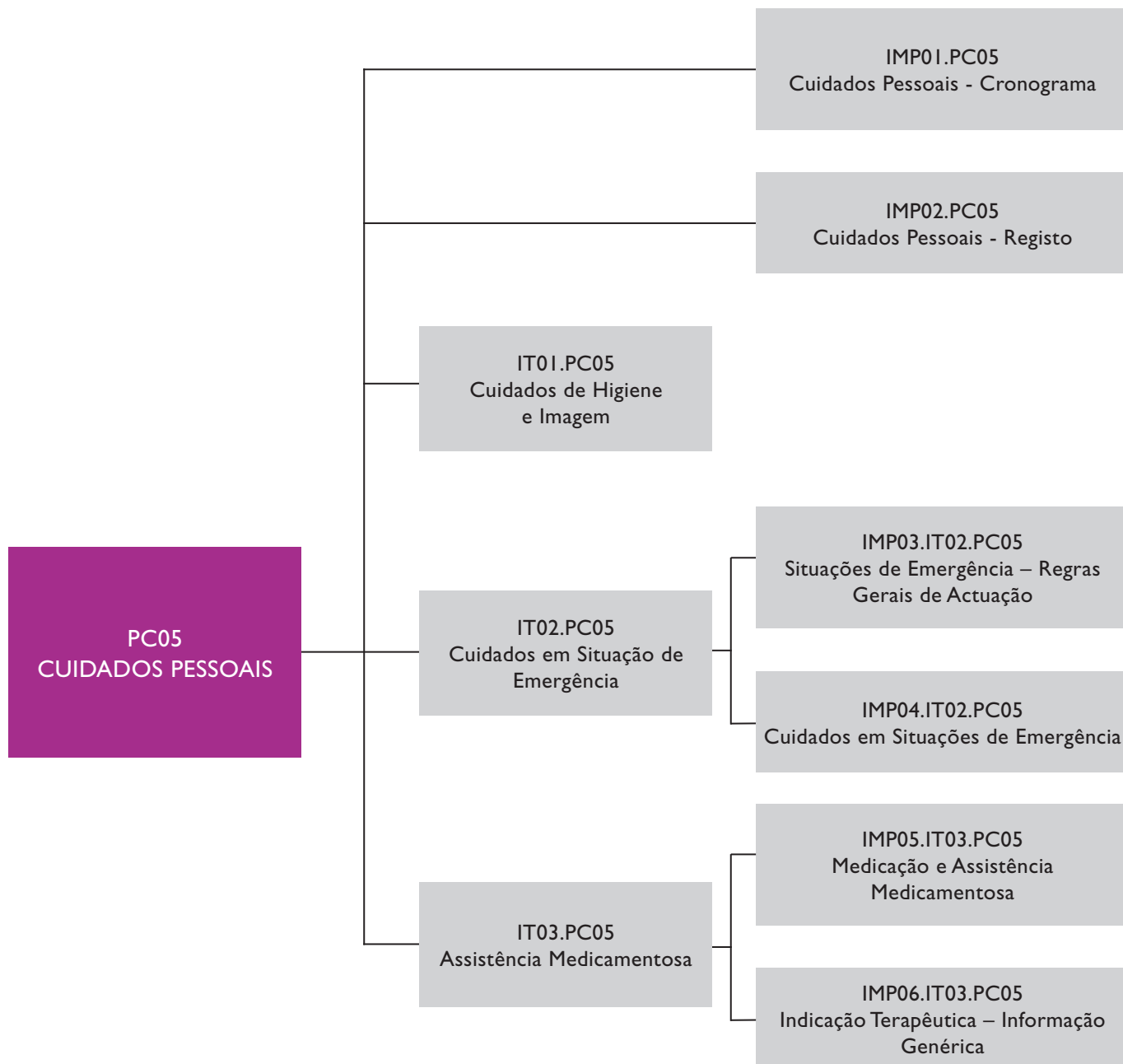
Organização:

Data:



PC05

Cuidados Pessoais



PC05

Cuidados Pessoais

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para a organização dos cuidados de higiene e imagem, em situação de emergência e assistência medicamentosa dos clientes em Serviço de Apoio Domiciliário.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se aos colaboradores e serviços responsáveis pela prestação dos seguintes cuidados: higiene e imagem, em situação de emergência e assistência medicamentosa.

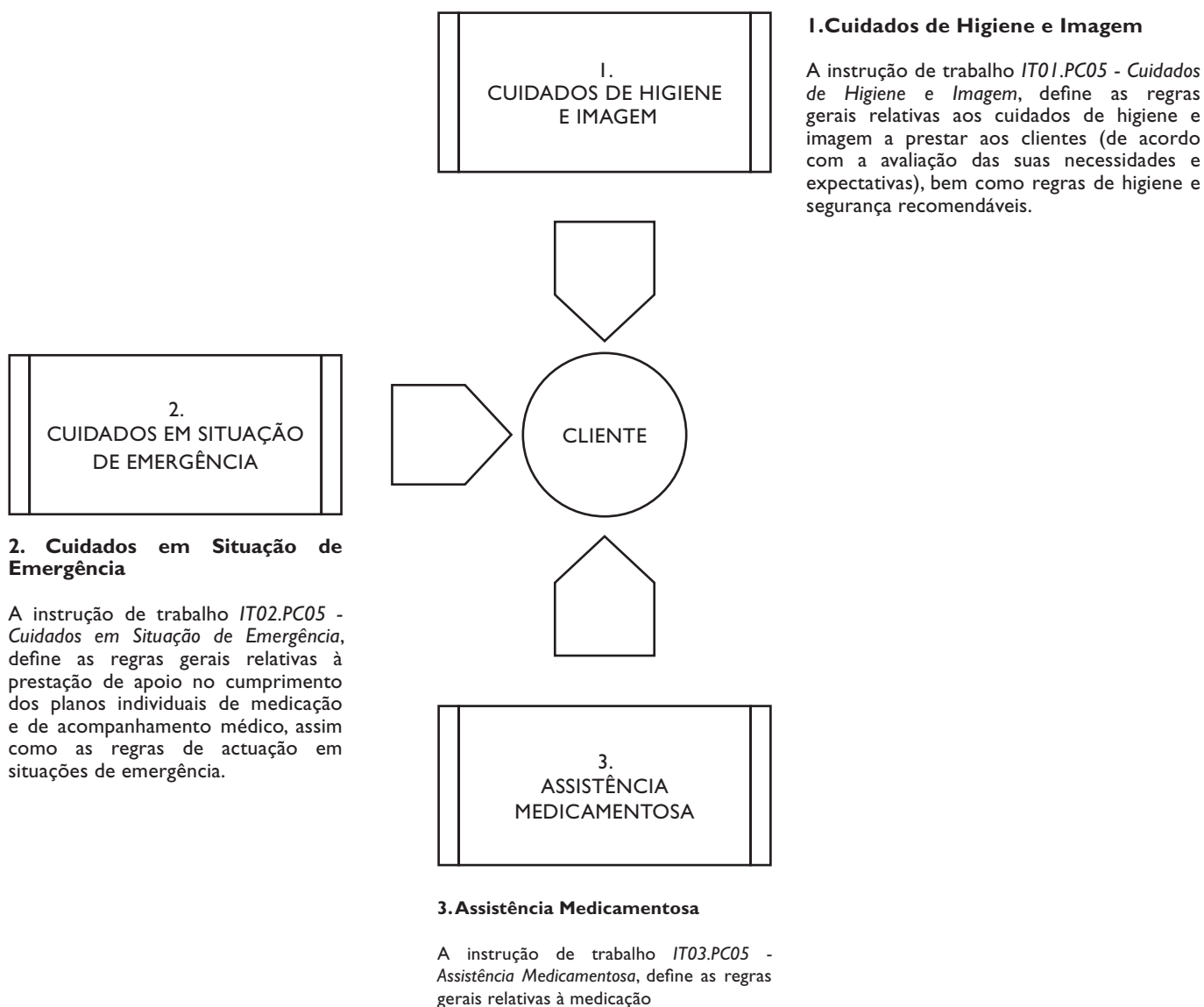
3. INDICADORES DO PROCESSO

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

- Avaliação das necessidades e expectativas dos clientes
- Resultados do programa de acolhimento
- Plano Individual
- Resultados da monitorização e avaliação do Plano Individual

Origem

- Cliente e/ou pessoas significativas
- Director Técnico
- Ajudantes de Acção Directa

Saída

- Monitorização, avaliação e revisão do plano de cuidados pessoais
- Resultados do acompanhamento e monitorização dos Serviços da Organização
- Plano de cuidados pessoais

Destino

- Cliente e/ou pessoas significativas
- Director Técnico
- Ajudantes de Acção Directa

Documentos de Referência

Instruções de trabalho

IT01.PC05 – Cuidados de Higiene e Imagem

IT02.PC05 – Cuidados em Situação de Emergência

IT03.PC05 – Assistência Medicamentosa

Impressos

IMP01.PC05 – Cuidados Pessoais – Cronograma

IMP02.PC05 – Cuidados Pessoais – Registo

IMP03.IT02.PC05 – Situações de Emergência – Regras Gerais de Actuação

IMP04.IT02.PC05 – Cuidados em Situações de Emergência

IMP05.IT03.PC05 – Medicação e Assistência Medicamentosa

IMP06.IT03.PC05 – Indicação Terapêutica – Informação Genérica

Indicadores

- | | |
|---|---|
| • % de cuidados prestados de acordo com as metas e objectivos definidos nos PI do cliente, por cada tipo de serviço | • Número de cuidados prestados por tipo de serviço / número de cuidados previstos nos PI X 100 |
| • % de reclamações relativas ao processo de cuidados pessoais | • Número de reclamações relativas ao processo de cuidados pessoais / número total de reclamações X 100 |
| • % de assistência medicamentosa realizada de acordo com o programa estabelecido | • Número de acções de assistência medicamentosa realizadas / número total de acções previstas no programa X 100 |
| • % de situações de emergência decorrentes da incorrecta assistência medicamentosa | • Número de situações de emergência decorrentes da incorrecta assistência medicamentosa / número total de situações de emergência X 100 |
| • Grau de satisfação dos clientes face aos serviços de cuidados pessoais | |

Gestor do processo

Director(a) Técnico(a)

IT01.PC05

Instrução de Trabalho – Cuidados de Higiene e Imagem

I. 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.

O Serviço de Apoio Domiciliário 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.PC05 – 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 função, facilitadoras da relação, nomeadamente: autenticidade, atitude positiva, compreensão, empatia, tranquilidade e assertividade.

IT01.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Cuidados de Higiene e Imagem

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 *IMP02.PC05 – 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.PC05 - 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 pessoa significativa.

É aconselhável e importante que o SAD articule com as pessoas significativas do cliente, nomeadamente em situação de dependência, os contextos de solução de problemas. Os colaboradores do SAD devem, assim, informar ou formar, sempre que necessário, as pessoas significativas para a importância da higiene e necessidade e/ou formas de utilização de produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas 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 produtos de apoio/ajudas técnicas institucionais – produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas 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. Estes produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas pertencem ao espólio da Organização, podendo e devendo ser utilizadas e partilhadas por todos os clientes do SAD, 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.

IT01.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Cuidados de Higiene e Imagem

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;
- trocar de roupa sempre que a mesma se suje;
- lavar o cabelo, pelo menos uma vez por semana, secando com uma toalha ou com o secador à temperatura adequada;
- tomar banho ou duche;
- cuidados após o banho ou duche: aplicar hidratante corporal, à excepção dos dedos dos pés; 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 do SAD 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, manípulos (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.
- Em situação de demência, escolher o momento do dia em que o cliente esteja menos confuso, respeitando ao máximo os seus hábitos anteriores.
- Verificar a adequação da temperatura da instalação sanitária e da água.
- Ajudar os clientes a entrar e a sair da banheira (ou poliban), para evitar possíveis quedas.

No caso do cliente de SAD ser uma pessoa idosa, as pregas da pele requerem um cuidado especial. Os colaboradores na prestação de cuidados de higiene devem vigiar as pregas no(a): pescoço; axilas; virilhas; espaços entre os dedos, especialmente dos pés; regiões retroauricular, sub-mamária, infra-abdominal, interglútea. Por outro lado, devem obedecer às seguintes regras:

- Lavar com água e sabão neutro e secar minuciosamente.
- Se aparecerem gretas ou ardências é necessário consultar o médico.
- Proteger os locais da pele que representem um perigo grave.

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.

IT01.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Cuidados de Higiene e Imagem

- 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 a higiene oral um maior número de vezes.

Relativamente aos cuidados orais, o cliente é incentivado a escovar diariamente os dentes, pelo menos duas vezes. Em caso do uso de prótese dentária, esta deve ser:

- Limpa depois de cada refeição e antes do deitar.
- Ao deitar, salvo contra-indicação expressa, colocar a prótese, após a lavagem, num recipiente com água, essência de menta ou algum outro produto comercial apropriado, mudando esta solução diariamente.

Os clientes devem ser incentivados ou apoiados a lavarem as mãos várias vezes ao dia, pelo menos, depois de ir ao W.C., ao levantar, antes e após as refeições. Para além disso, é preciso ter em conta as seguintes normas:

- Em caso de clientes totalmente dependentes, deve-se lavar as mãos várias vezes, bem como lavar os antebraços e secar os mesmos prestando especial cuidado às pregas entre os dedos.
- Evitar os anéis ou pulseiras apertadas que impeçam a limpeza ou dificultem a circulação do sangue.
- Se a pele das mãos está seca deve aplicar-se um creme hidratante.

O cuidado dos pés é essencial, sobretudo nas pessoas diabéticas, devendo ser prestados cuidados, pelo menos semanais. Nas acções e/ou tarefas relativas aos cuidados com os pés, alguns procedimentos devem ser levados em consideração pelos colaboradores, a saber:

- As unhas devem ser cortadas regularmente. Como tendencialmente endurecem é aconselhável serem cortadas depois do banho e/ou limadas.
- Aproveitar o momento da limpeza para inspeccionar a pele em busca de pequenos cortes, equimoses ou alterações de cor.
- Aplicar creme hidratante.
- Aconselhar o cliente a ir ao podologista regularmente.

No caso de clientes que tenham problemas de incontinência urinária e/ou fecal avançada, os colaboradores do SAD devem incentivá-los a usar cuecas protectoras ou fralda. Em caso de resistência, o SAD deverá accionar um programa de acompanhamento psicológico. No caso dos clientes usarem fralda, os colaboradores devem:

- Mudá-la tantas vezes quantas as necessárias, sempre que se encontram no domicílio do cliente.
- Verificar sempre o estado da pele quando entram e saem do domicílio do cliente.

Os clientes do SAD 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, o SAD 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.

IT01.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Cuidados de Higiene e Imagem

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 o SAD 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 arrançados;
- ter as patilhas, pêlos do nariz/ouvidos arrançados;
- ter a depilação feita;
- ter as unhas das mãos e pés arrançadas;
- ter o cabelo arrançado (cortar, pintar, entre outras);
- estar sempre vestido(a) com roupa limpa e adequada à estação;
- caso deseje, estar maquiado(a) e/ou perfumado(a).

Adaptação do Vestuário

No caso de clientes com elevados graus de dependência (p.e. acamado), os colaboradores do SAD devem incentivá-los e/ou às suas pessoas significativas ao uso de roupa aberta atrás, uma vez que facilita a sua mudança e evita as rugas de roupa que podem causar úlceras de pressão (escaras).

Os colaboradores do SAD devem recomendar a adaptação da roupa do cliente, como, por exemplo, abrir atrás as camisas, os pijamas, as camisas de noite, entre outros e incluir apenas os fechos, velcro ou laços que os clientes sejam capazes de amusear.

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 pessoa significativa (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:

COM AJUDA	SEM 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

IT01.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Cuidados de Higiene e Imagem

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 de Saúde, sempre que se entre em contacto com sangue, urina, fezes, suor ou outro fluido corporal. As luvas não devem ser reutilizáveis.
- Explicar ao cliente e/ou pessoa significativa 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 domiciliários limpos e arrumados, após a finalização das várias tarefas dos cuidados de higiene e imagem ao cliente.

Os colaboradores devem mudar a roupa de cama do cliente, conforme o planeado/contratualizado e/ou sempre que necessário.

Os utensílios e instrumentos utilizados na higiene do cliente devem ser limpos diária ou semanalmente (por exemplo, escova de pentear, escova de dentes, bacio, ou outros) e arrumados no local definido após a sua utilização.

Alguns dos utensílios devem ser desinfectados depois de utilizados ou sempre que necessário, como por exemplo os instrumentos de arranjar as unhas dos pés, entre outros.

IT02.PC05

Instrução de Trabalho – Cuidados em Situação de Emergência

I. REGRAS RELATIVAS AOS CUIDADOS DE SAÚDE

O avanço da idade acompanha-se, muitas vezes, do aumento da necessidade de Cuidados de Saúde, decorrente, na maioria das vezes, da existência de doenças crónicas. Esta situação determina a necessidade de uma atenção particular, por parte da resposta social SAD, quer na detecção de necessidades, quer na necessária articulação com os serviços de saúde locais.

Assim sendo, os colaboradores do SAD devem estar atentos para a necessidade de Cuidados de Saúde, bem como as formas de actuação adequadas a cada situação. Estes cuidados podem compreender:

- 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 pelo Serviço de Apoio Domiciliário e/ou pelos serviços externos.

O SAD 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 *IMPO1*. *PC05 – 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.

IT02.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Cuidados em Situação de Emergência

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

No caso de impossibilidade (económica ou outra) do cliente e/ou pessoas significativas 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.

À semelhança da informação que se encontra na *IT01.PC05 – 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 produtos/tecnologias de apoio/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 por todos os clientes do SAD, desde que sejam devidamente higienizadas e a sua manutenção realizada. Contudo, no caso de ajudas técnicas/tecnologias de apoio para tratamento médico individual, as 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.PC05 – 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.

Como resultado do acompanhamento diário a que o cliente está sujeito, quer por parte dos colaboradores do SAD, 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 da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados ou Estrutura Residencial para Idosos, ou para a família ou pessoas significativas;
- Saída permanente do cliente, igualmente para a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados ou para outras respostas, como a Estrutura Residencial para Idosos.

A identificação de novas necessidades do cliente ou alterações no seu normal estado, sejam elas feitas pelos colaboradores do SAD, pelo médico assistente, ou outros elementos externos ao SAD, 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.

IT02.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Cuidados em Situação de Emergência

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.

Os colaboradores têm que possuir os conhecimentos necessários específicos para prestarem cuidados nas situações de incontinência fecal e urinária, síndrome confusional, imobilidade, diabetes, estado terminal, entre outras.

No caso de impossibilidade (económica ou outra) do cliente e/ou pessoa significativa acederem a cuidados médicos, de reabilitação ou produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas, o responsável por este processo, conjuntamente com outros colaboradores e/ou parceiros, deve aferir mecanismos que contrariem tal situação e permitam o acesso do cliente a estes serviços.

2. REGRAS RELATIVAS À ACTUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

O SAD tem identificado as situações globais de emergência passíveis de ocorrência e a forma de actuação (ver *IMP03.IT02.PC05 – Situações de Emergência – Regras Gerais de Actuação*).

Para cada cliente encontram-se identificadas no *IMP04.IT02.PC05 – 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.

O cliente e pessoas significativas têm conhecimento das regras de actuação do SAD em situações de emergência médica, de doença ou morte súbita. Deste modo, o SAD deverá ter definido as regras e as condições gerais de actuação dos colaboradores em situação de emergência.

Os colaboradores do SAD 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.PC05 – Cuidados em Situação de Emergência*.

No domicílio do cliente deve existir uma caixa que contenha material essencial à prestação de primeiros socorros (antisséptico de largo espectro - tipo Betadine, gaze, pensos, ligaduras, adesivo, algodão, etc.), sendo a sua localização acessível e conhecida por todos os intervenientes. O seu conteúdo é verificado regularmente por um responsável previamente identificado, no sentido de garantir os prazos de validade.

Na viatura de apoio à prestação do SAD deve existir também uma caixa que contenha o equipamento necessário à prestação de primeiros socorros.

IT03.PC05

Instrução de Trabalho – Assistência Medicamentosa

I. REGRAS RELATIVAS À ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA

A assistência medicamentosa é prestada de acordo com o estabelecido no PI de cada cliente.

O Serviço de Apoio Domiciliário deve definir o responsável pela gestão, controlo e assistência medicamentosa. Sempre que considere necessário, este responsável deve informar, sensibilizar e/ou formar o cliente e/ou pessoa significativa para as várias questões no domínio da assistência medicamentosa.

A assistência medicamentosa integra-se no planeamento de todos os serviços a prestar *IMPO1.PC05 – 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 do SAD devem planificar o apoio na assistência medicamentosa em função da maior ou menor autonomia do cliente.

Os colaboradores do SAD só deverão administrar medicamentos (via oral e tópica) mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do cliente e/ou pessoa significativa.

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 assistência medicamentosa, conforme o definido no *IMPO5.IT03.PC05 – Medicação e Indicação Terapêutica*.

IT03.PC05 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Assistência Medicamentosa

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.PC05 – Cuidados Pessoais – Registo*.

Todos os intervenientes na assistência medicamentosa devem possuir um conjunto de informações base sobre a indicação terapêutica dos clientes, que devem ser registadas no *IMP05.IT03.PC05 – Medicação e Indicação Terapêutica*. Em caso de dúvida na assistência medicamentosa, ou outra, os colaboradores deve consultar o *IMP06.IT03.PC05 – Indicação Terapêutica – Informação Genérica*.

Sempre que considere necessário, o responsável pela gestão, controlo e assistência medicamentosa deve informar, sensibilizar e/ou formar o cliente e/ou pessoa significativa para as várias questões no domínio da assistência medicamentosa.

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 a adequada assistência medicamentosa.

Toda as acções e tarefas executadas no âmbito desta actividade ou decorrentes de situações anómalas são registadas, datadas, assinadas e integradas no processo individual do cliente. No caso do cliente ser diabético, os registos de controlo da glicémia são registados, datados e assinados no livro do diabético.

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

No domicílio do cliente os medicamentos devem ser guardados em local que seja adequado à sua conservação e acessível ao uso apenas daqueles que executam a sua administração (fora do alcance de crianças ou pessoas que sofram de perturbações mentais):

- Os medicamentos são guardados na embalagem, devendo a mesma ter a respectiva informação terapêutica.
- Alguns medicamentos necessitam ser conservados no frigorífico, devendo esta informação ser assinalada na caixa.
- 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.PC05 – Indicação Terapêutica – Informação Genérica*.
- O transporte de medicamentos para 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 pessoa significativa desconheçam este instrumento de apoio, os colaboradores do SAD devem informar da sua existência, local de compra ou, inclusivamente, fornecê-lo ao cliente.
- O colaborador do SAD responsável pelo processo deve supervisionar ou delegar em outro interveniente (familiar ou outro) a supervisão do planeamento desta caixa doseadora.

Cliente: _____

De: ____/____/____ a: ____/____/____

Tarefa a executar (1)	2.ª		3.ª		4.ª		5.ª		6.ª		7.ª		8.ª		Execução	Observações	
	Horário	Execução	Horário	Execução	Horário	Execução	Horário	Execução	Horário	Execução	Horário	Execução	Horário	Execução			
Cuidados de Higiene																	
Cuidados de Imagem																	
Cuidados de Saúde																	
Assistência Medicamentosa																	
Situação de Emergência																	

Nota: (1) Registrar de acordo com PI

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

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:

Nome: _____

De: ____/____/____ a: ____/____/____

Nome dos Medicamentos	Horário / Dose					Observações
	Jejum	Peq.Almoço	Almoço	Lanche	Jantar	

Cliente:

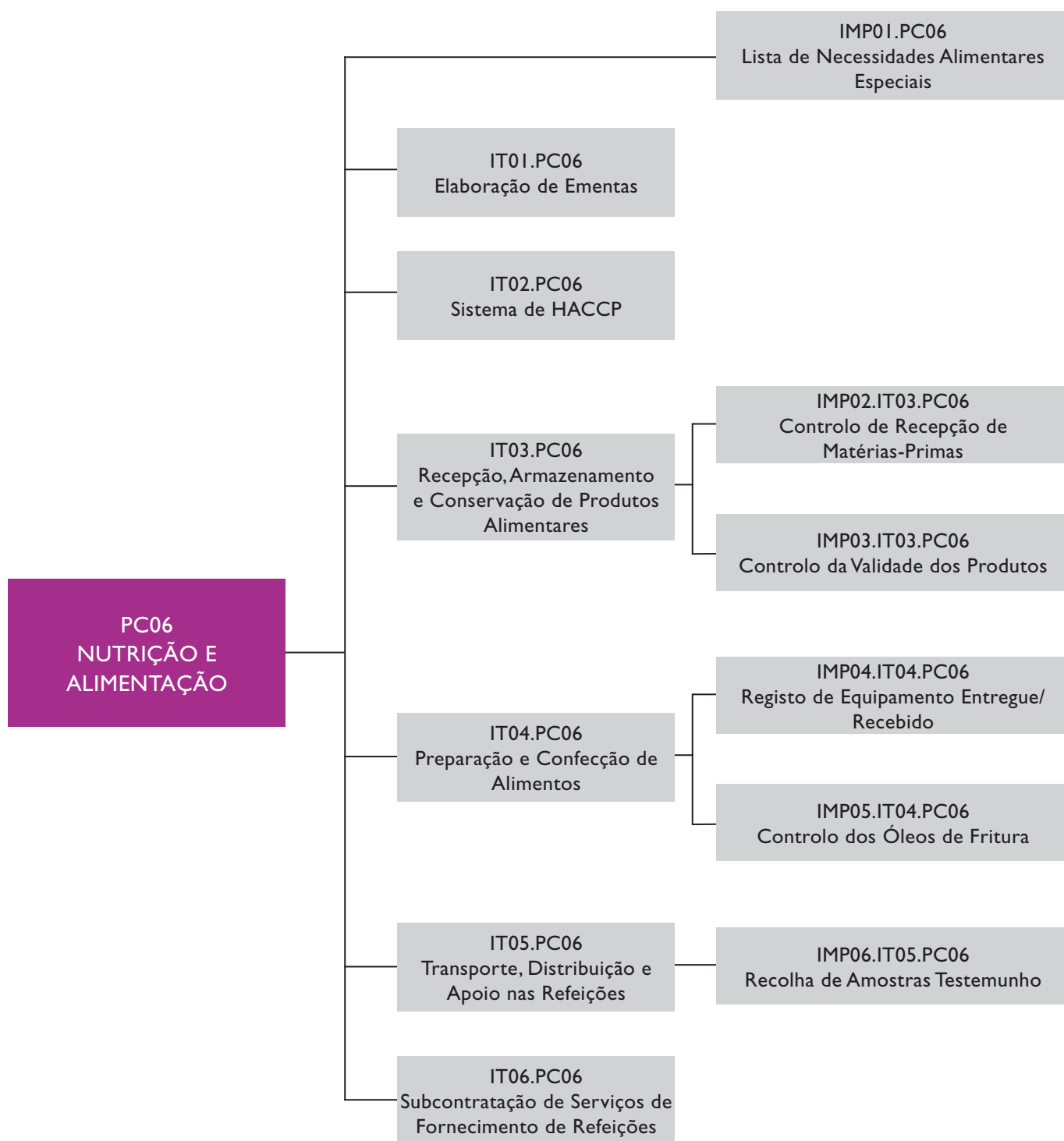
Pessoa Significativa:

Organização:



PC 06

Nutrição e Alimentação



PC06

Nutrição e Alimentação

1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras orientadoras para a elaboração de ementas, preparação, confecção, distribuição e apoio nas refeições de acordo com as necessidades do cliente e garantir uma alimentação equilibrada, seguindo as boas práticas de higiene e segurança alimentar no Serviço de Apoio Domiciliário.

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.PC06 - Lista das 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] D1 -- SIM --> S3[3. ELABORAÇÃO DAS EMENTAS] S2 --> A((A)) S3 --> S4[4. ELABORAÇÃO DO PLANO HACCP] S4 --> S5[5. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS ALIMENTARES/ REFEIÇÕES] S5 --> B((B)) </pre>	Lista de Necessidades Alimentares preenchida 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 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.PC06 assegurando assim que a Entidade subcontratada cumpre o presente processo
Caderno de encargos Lista de Necessidades Alimentares		Contratualização de serviços subcontratados efectuada	DT		C	2. Subcontratação Ver: IT06.PC06 - Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições, contém: - Regras relativas à contratualização de serviços - Monitorização a avaliação dos serviços subcontratados
Avaliação nutricional dos clientes; regimes específicos Regras de alimentação equilibrada Lista de Necessidades Alimentares		Ementas elaboradas	DT	AAD + OC	C	3. Elaboração de Ementas Ver: IT01.PC06 - 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	C	4. Elaboração do Plano HACCP Ver: IT02.PC06 - Sistema HACCP, contém: - Conceitos e princípios - Planeamento (pré-requisitos) - Aplicação do sistema HACCP
Lista de 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.PC06- Controlo de Recepção de Matérias-Primas IMP03.IT03.PC06- 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]) S9 -- A --> S6 </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.PC06 - Recepção, Armazenamento e Conservação dos Produtos Alimentares, contém: - Recepção de produtos - Devolução de produtos - Armazenagem à temperatura ambiente - Refrigeração - Congelação
Ementas IMP04.IT04.PC06- Registo de Equipa- mento Entregue/ Recebido IMP05.IT04.PC06- 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 Confeccão de Alimentos A preparação e confeccão de refeições para além de cumprirmos a legislação em vigor, devem ser efectuadas de acordo com a: IT04.PC06 - Preparação e Confeccão de Alimentos, contém: - Higiene e saúde dos colaboradores - Higiene das instalações e equipamentos - Higiene na preparação da confeccão dos alimentos
IMP06.IT05.PC06- 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 cumprirmos a legislação em vigor, devem ser efectuadas de acordo com a: IT05.PC06 - Transporte, Distribuição e Apoio, contém: - Transporte de refeições - Distribuição de refeições - Apoio na refeição
Caderno de Encargos Lista de Necessidades Alimentares		Monitorização e avaliação dos serviços subcontratados efectuada FIM	DT	AAD + OC	C	9. Monitorização e Avaliação O processo de nutrição deve ser constantemente monitorizado e avaliado. Ver: IT02.PC06 - 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.PC06 - 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 pessoas significativas 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.PC06 – Lista de Necessidades Alimentares Especiais
IT01.PC06 – Elaboração de Ementas	
IT02.PC06 – Sistema HACCP	
IT03.PC06 – Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares	IMP02.IT03.PC06 – Controlo de Recepção de Matérias-Primas IMP03.IT03.PC06 – Controlo da Validade dos Produtos
IT04.PC06 – Preparação e Confeccção de Alimentos	IMP04.IT04.PC06 – Registo de Equipamento Entregue / Recebido IMP05.IT04.PC06 – Controlo dos Óleos de Fritura
IT05.PC06 – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições	IMP06.IT05.PC06 – Recolha de Amostras de Testemunho
IT06.PC06 – Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições	

Indicadores

Taxa de execução de refeições servidas	Número de refeições servidas / número de refeições planeadas X 100
Taxa de execução de refeições apoiadas por 3ª pessoa	Número de refeições apoiadas / número de refeições previstas a serem apoiadas X 100
% de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação	Número de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação / número total de reclamações X 100
Grau de cumprimento do Plano de Inspeção às Instalações e do Plano de HACCP	
Número de inconformidades não resolvidas no tempo previsto (serviços subcontratados)	
Grau de satisfação dos clientes com a alimentação e nutrição	

Gestor do processo

Director(a) Técnico(a)

IT01.PC06

Instrução de Trabalho – Elaboração de Ementas

I. 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 *IMP01.PC06 – 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.PC06 - 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 (*IMPO1.PC06 – 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 frutas, 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.
- *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 frutas)*
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,

IT01.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Elaboração de Ementas

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, 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.

IT02.PC06

Instrução de Trabalho – Sistema HACCP

I. 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, baseando-se 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 de 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.PC06 - 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 exclusiva 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.

IT02.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Sistema HACCP

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?
- 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.

IT02.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Sistema HACCP

- 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 Controlo (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 Ponto Crítico de Controlo

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.PC06 - 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.PC06

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

I. 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), número 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.PC06 - 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. DEVOLUÇÃO 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.
- 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.

IT03.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares

- 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 *IMP02.IT03.PC06 – Controlo de Recepção de Matérias-Primas*.

O controlo da validade dos produtos é realizado no *IMP03.IT03.PC06 – Controlo da Validade dos Produtos*.

IT04.PC06

Instrução de Trabalho – Preparação e Confecção de Alimentos

Durante a preparação e a confecção 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.

I. HIGIENE E SAÚDE DOS COLABORADORES

Todas as pessoas que trabalham na preparação e confecção 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.

No *IMP04.IT04.PC06 – Registo de Equipamento Entregue/Recebido*, deve ser registado o equipamento entregue e recebido aos/pelos colaboradores.

IT04.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Preparação e Confeção de Alimentos

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 Resposta Social 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 confeção 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.

IT04.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Preparação e Confeção de Alimentos

- 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.

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 CONFEÇÃO DE ALIMENTOS

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

- Lavar e desinfectar 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 confeção sejam utilizados ovos, pelo risco de multiplicação de salmonelas (que existem

IT04.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Preparação e Confeção de Alimentos

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 for necessário reaquecer os alimentos, deve-se garantir um aquecimento adequado 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).

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.

IT04.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Preparação e Confeção de Alimentos

DESCONGELAÇÃO

A descongelação é realizada em câmara frigorífica, entre 0 e 6°C. Assim, os alimentos são retirados no dia anterior à sua confeção, 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.

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 desinfeção 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 tinhas, 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 desinfeção 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 mililitro (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 desinfectar, com água e lixívia, os recipientes, facas e tábuas utilizadas.

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

IT04.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Preparação e Confeção de Alimentos

CONFEÇÃO 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.
- 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 efectuado 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 efectuado o registo no IMP05.IT04.PC06 – 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.
- 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.PC06

Instrução de Trabalho – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições

I. TRANSPORTE DE REFEIÇÕES

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.

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 autocontrolo deverão ter-se em conta os seguintes princípios:

- Análise dos potenciais riscos alimentares nas diversas operações.
- Identificação das fases das operações em que se podem verificar riscos alimentares.
- Determinação dos pontos críticos para a segurança dos alimentos.
- Definição e aplicação de um controlo eficaz e de processos de acompanhamento dos pontos críticos.
- 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.

IT05.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições

MEIOS DE TRANSPORTE

Todas as viaturas utilizadas no Serviço de Apoio Domiciliário devem ser sujeitas a acções de inspecção periódica e mantidas em bom estado de conservação e manutenção.

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».

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.

De acordo com o Regulamento (CE) N.º 852/2004 de 20 de Abril de 2004:

- As paredes interiores, pavimento e teto do espaço reservado ao transporte dos alimentos, devem ser revestidos com materiais resistentes à corrosão, impermeáveis, imputrescíveis, fáceis de limpar e desinfectar e que não emitam nem absorvam cheiros.
- Os contentores nos quais são transportados os alimentos devem ser de material que não os contamine ou transmita substâncias tóxicas, cheiros, cor ou sabor e, utilizados exclusivamente para este efeito.
- A colocação e a protecção dos géneros alimentícios dentro dos veículos e/ou contentores deve ser realizada no sentido de minimizar-se o risco de contaminação.
- O transporte de outros produtos em simultâneo com géneros alimentícios, nomeadamente os de higiene, de limpeza e a roupa suja, deve assegurar que estes se encontram devidamente acondicionados e isolados dos alimentos para evitar qualquer tipo de contaminações. Assim, devem ser transportados ou em espaços distintos do veículo ou em contentores.
- As refeições devem ser transportadas em marmitas de inox ou caixas térmicas individuais.
- A roupa limpa deve ser acondicionada em sacos individuais e personalizados (identificados com o nome de cada cliente).

IT05.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições

- A roupa suja deve ser colocada em sacos fechados individuais (por exemplo, de plástico).
- Os restantes produtos (higiene e limpeza) devem ser colocados em caixas ou em sacos devidamente fechados.
- O acondicionamento de todos os produtos referidos poderá ser feito, ou no interior da viatura (bagageira), ou, em algumas situações, na parte exterior da viatura (tejadilho), nomeadamente a roupa limpa e a roupa suja. Esta opção elimina o risco de contaminação cruzada com a roupa suja, no entanto, deverão ser acautelados procedimentos de segurança para o transporte dos produtos de limpeza, tendo em atenção que deverá ser garantido que sempre que os veículos forem utilizados para o transporte de outros produtos para além de géneros alimentícios ou para o transporte simultâneo de diferentes géneros alimentícios, deverá existir, sempre que necessário, uma efectiva separação de produtos.

Salienta-se a importância de garantir que a colocação e a protecção dos géneros alimentícios dentro dos veículos devem ser de molde a minimizar o risco de contaminação (rápido, a temperaturas adequadas e protegidos contra possíveis fontes de contaminação) e sempre que necessário, os veículos e/ou os contentores utilizados para o transporte de géneros alimentícios devem ser capazes de manter os géneros alimentícios a temperaturas adequadas e permitir que essas temperaturas sejam controladas.

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. $\leq 6^{\circ}\text{C}$).
- Os pratos quentes são mantidos em banho-maria (temp. $\geq 65^{\circ}\text{C}$).

AMOSTRAS DE TESTEMUNHO

Em cada refeição (de todos os pratos confeccionados) são efectuadas recolhas de amostras de testemunho, que se guardam durante 72 horas (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.PC06 - 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 IMP06.IT05.PC06 – Recolha de Amostras de Testemunho deve ser utilizado para registar essa recolha.

3. ENTREGA E 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.

As refeições devem ser sempre entregues pessoalmente ao cliente e/ou pessoa significativa que o esteja a apoiar na actividade.

Na entrega das refeições é um dos momentos privilegiados para lembrar o cliente de beber líquidos com frequência ao longo do dia, para não ficar desidratado.

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

Sempre que o cliente se encontre incapacitado para sozinho tomar uma refeição, os responsáveis pelo Serviço de Apoio Domiciliário devem assegurar que os seus colaboradores estão qualificados para o exercício desta função, na eventualidade de tal não acontecer, torna-se necessário administrar informação, formação e sensibilização adequadas a cada caso particular.

Os colaboradores devem:

- 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 cuja temperatura não satisfaça o cliente.
- Possuir uma atitude calma e pausada, respeitar o ritmo do cliente, não apressando a refeição e colocar pouca comida no garfo ou colher para salvaguardar uma boa mastigação e deglutição dos alimentos.
- 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.
- Garantir, nas situações de doentes acamados, que o cliente se encontra num posicionamento correcto (90°), i.e. sentado para tomar a refeição, para que este não se engasgue ou sufoque.
- Sempre que necessário, socorrer-se de ajudas técnicas/instrumentos de apoio para alimentar o cliente.
- Ter especial atenção e formação nos casos em que os clientes necessitam de cuidados particulares como é o caso da alimentação nasogástrica.

IT05.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições

- Apoiar o cliente após a refeição na higiene básica (p.e., limpar mãos e cara) e na higiene oral, assim como garantir que este permanece sentado pelo menos 30 minutos.

Quando a alimentação é feita por sonda nasogástrica, normalmente indicada no caso de doentes com incapacidade de ingestão ou assimilação de alimentos, para que a sonda não se entupa, deve-se introduzir água na mesma antes e após cada refeição. Também nesta situação, a administração da refeição deve ser feita de forma calma e conversando-se com o cliente.

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, mal-estar, indigestão, engasgos, 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/ou pessoa significativa;
- registos da monitorização semanal.

Os indicadores de monitorização e avaliação são definidos aquando da elaboração do PI do cliente.

Os resultados da avaliação devem ser do conhecimento do cliente e/ou pessoa(s) significativa(s), sendo registados, datados, assinados e arquivados no Processo Individual do mesmo.

4. HIGIENE PESSOAL DOS COLABORADORES

No transporte e entrega das refeições, e para garantir o asseio, os colaboradores devem utilizar luvas descartáveis sempre que houver necessidade de contactar directamente com os alimentos ou com outros produtos (por exemplo, roupa suja).

As luvas devem ser colocadas imediatamente antes do manuseamento dos alimentos, se possível depois de higienizar as mãos e nunca devem ser usadas para conduzir o veículo ou para manusear qualquer outro tipo de produto.

As tarefas executadas com o uso das luvas descartáveis devem decorrer sem interrupções, se tal não for possível, é necessário proceder à higienização das mãos e colocar luvas novas.

Salienta-se a importância de qualquer pessoa que sofra ou seja portadora de uma doença facilmente transmissível através dos alimentos ou esteja infectada, por exemplo, por feridas infectadas, infecções cutâneas, inflamações ou diarreia ser proibida de manipular géneros alimentícios e entrar em locais onde se manuseiem alimentos, seja a que título for, se houver probabilidades de contaminação directa ou indirecta. Qualquer pessoa afectada deste modo e que possa entrar em contacto com géneros alimentícios deverá informar imediatamente o responsável do serviço de tal doença ou sintomas.

IT05.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições

5. FORMAÇÃO

Os colaboradores do SAD directamente envolvidos na preparação e confecção de alimentos ou que tenham por missão supervisionar e acompanhar o desenvolvimento destas actividades pelos clientes, deverão frequentar sessões de formação específicas sobre higiene e segurança alimentar no sentido de apreenderem e, posteriormente, garantirem o cumprimento de regras de higiene e segurança alimentar na resposta social.

6. HIGIENIZAÇÃO

A boa higiene exige uma limpeza eficaz e regular quer das viaturas, quer dos equipamentos e utensílios, devendo ser limpos após cada utilização e/ou no final de cada período de trabalho e sempre que se justifique.

Definidos os produtos a utilizar nas operações de limpeza e de desinfecção deverá estabelecer-se um plano de higienização no qual devem ficar contempladas rubricas como:

- data;
- com o que se limpou (detergente/desinfetante utilizado);
- como limpou (acessórios de limpeza utilizados);
- quem limpou (responsável pela limpeza).

FASES DO PLANO DE HIGIENIZAÇÃO

1. Limpeza prévia (força física e remoção de detritos).
2. Limpeza profunda (aplicação de detergente para remover matéria orgânica e inorgânica, respeitando as dosagens e o tempo de acção previsto).
3. Enxaguamento.
4. Desinfecção (quando aplicável e respeitando sempre as indicações de dosagens, tempo de contacto e modo de aplicação).
5. Enxaguamento.
6. Secagem.

Deverá ser feito regularmente um controlo para verificação da adequação do plano de higienização e da sua execução.

IT06.PC06

Instrução de Trabalho – Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições

I. 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.PC06 - 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

O Serviço de Apoio Domiciliário 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 (*IMPO1.PC06*), 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, 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 a 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.

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:

Controlo da Validade dos Produtos

Identificação do Estabelecimento

IMP03.IT03.PC06 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

página 1 de 1

Produto	Data de validade constante da embalagem	Destino	Controlo da efectivação do destino

Devolvidos:

Organização:

Data:

Registo de Equipamento Entregue / Recebido

Identificação do Estabelecimento

IMP04.IT04.PC06 • SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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 adequado 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.

_____, ____/____/____

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.

_____, ____/____/____

Recolha de Amostras de Testemunho

Identificação do Estabelecimento

IMP06.IT05.PC06 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

página 1 de 1

Amostra n°	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				

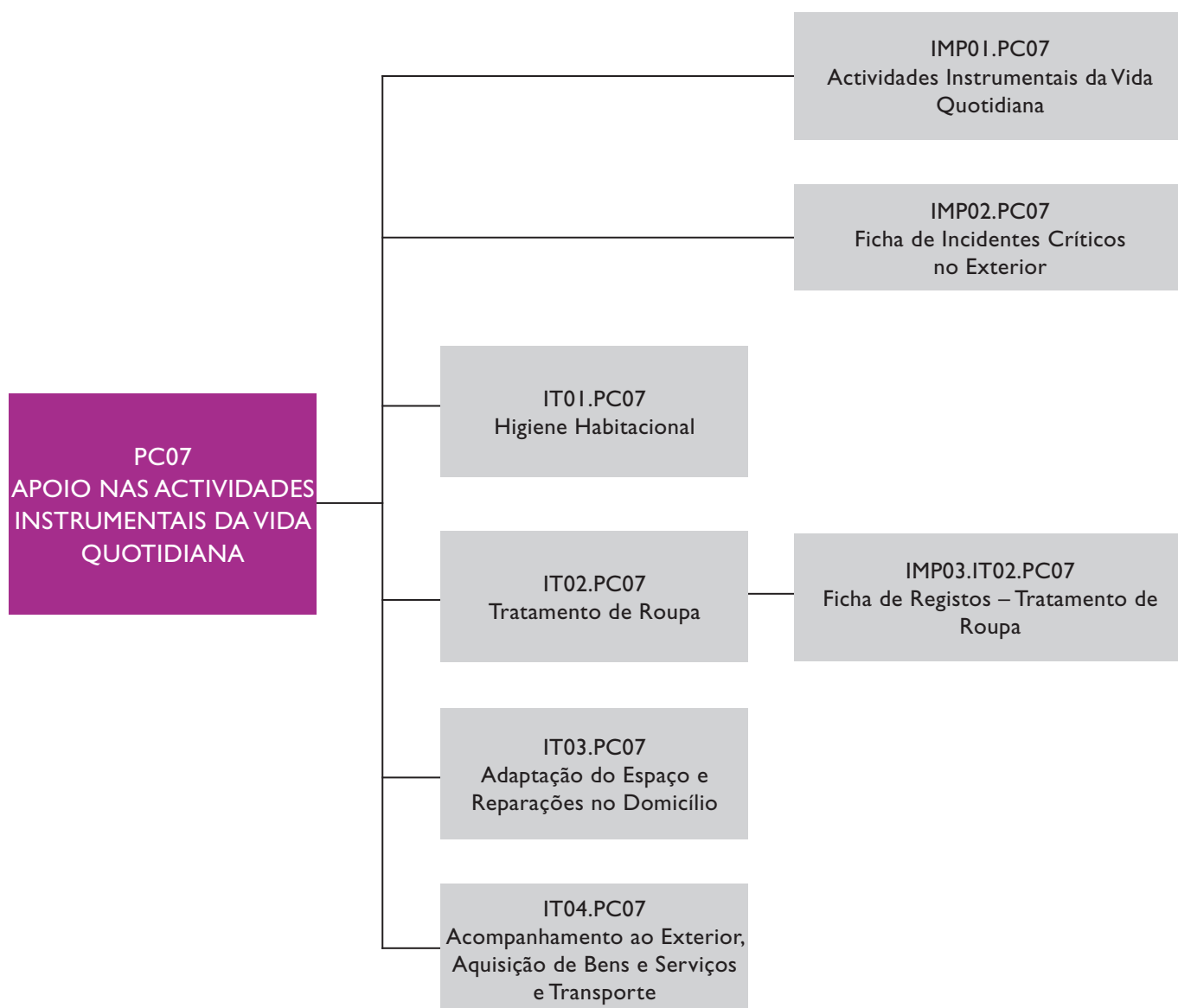
Organização:

Data:



PC 07

**Apoio nas Actividades
Instrumentais da Vida
Quotidiana**



PC07

Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana

I. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para as actividades de higiene habitacional, tratamento de roupa, adaptação do espaço e reparações no domicílio, acompanhamento ao exterior, apoio na aquisição de bens e serviços e transporte.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores e serviços responsáveis pelas seguintes actividades: higiene habitacional, tratamento de roupa, adaptação do espaço e reparações no domicílio, acompanhamento ao exterior, apoio na aquisição de bens e serviços e transporte.

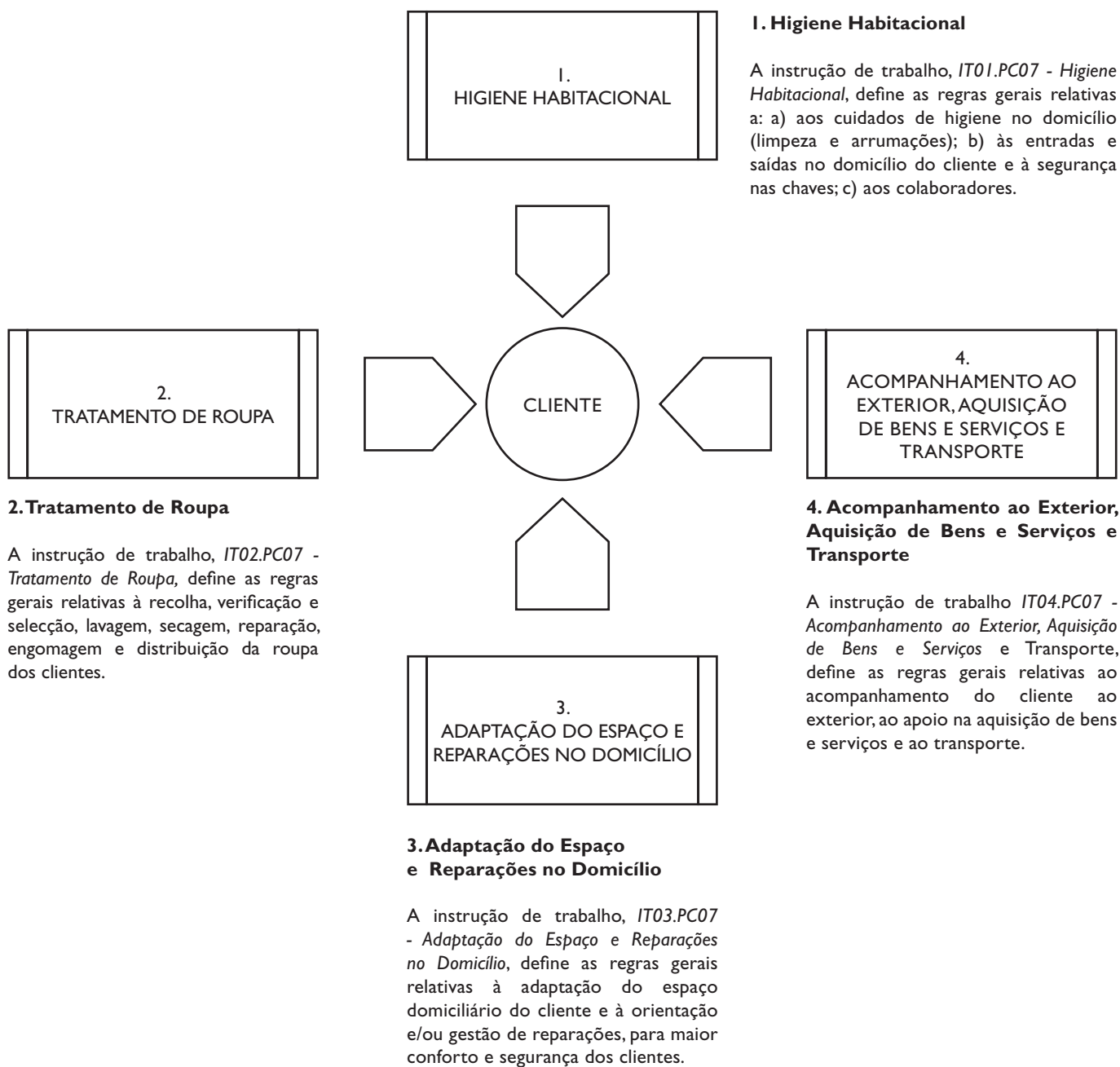
3. INDICADORES DO PROCESSO

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 dos PI • Informações diárias do responsável pelo cliente • Resultados da monitorização e avaliação dos PI 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou pessoas significativas • Director Técnico • Ajudantes de Acção Directa
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Revisão do PI • Resultados do acompanhamento e monitorização dos serviços da Organização • Monitorização, avaliação e revisão do programa de Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana • Programa de Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana executado 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou pessoas significativas • Director Técnico • Ajudantes de Acção Directa
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
	IMP01.PC07 – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana IMP02.PC07 – Ficha de Incidentes Críticos no Exterior
IT01.PC07 – Higiene Habitacional	
IT02.PC07 – Tratamento de Roupa	IMP03.IT02.PC07 – Ficha de Registos – Tratamento de Roupa
IT03.PC07 – Adaptação do Espaço e Reparações no Domicílio	
IT04.PC07 – Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte	
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 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de serviços prestados por tipo de serviço / número de serviços previstos nos PI X 100
<ul style="list-style-type: none"> • Número de serviços executados não previstos nos PI dos clientes 	
<ul style="list-style-type: none"> • % de reclamações relativas ao processo de actividades instrumentais da vida quotidiana 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de reclamações relativas ao processo de actividades instrumentais da vida quotidiana / número total de reclamações X 100
<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação dos clientes face aos serviços de apoio às actividades instrumentais da vida quotidiana 	
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC07

Instrução de Trabalho – Higiene Habitacional

I. CONDIÇÕES GERAIS

A higiene e limpeza do domicílio é um serviço que visa promover bem-estar, conforto e qualidade de vida do cliente.

O SAD pode assumir a higiene e limpeza no domicílio, sempre que o cliente o solicite, devendo dar especial prioridade nas situações em que este, independentemente da causa, se veja impossibilitado em assegurar tal actividade.

O gestor do processo deve assegurar-se que a prestação do serviço cumpre e respeita:

- O plano acordado com o cliente, assim como a sua privacidade, confidencialidade, propriedade, necessidades, hábitos, preferências e expectativas.
- As normas e regras em vigor relativas à higiene, limpeza e segurança habitacionais.

Sempre que o SAD recorra a serviços externos, o gestor do processo deverá supervisioná-los ou indicar alguém para fazê-lo.

De acordo com o estabelecido no PI, o SAD deve elaborar um programa de higiene e limpeza do domicílio do cliente, no qual devem constar, pelo menos os seguintes elementos:

- Âmbito e espaços de limpeza e arranjo da casa, e respectivas tarefas e periodicidade.
- Responsáveis pela execução e supervisão.
- Horários diários de prestação do serviço.
- Recursos necessários, p.e. utensílios/instrumento de apoio às acção e/ou tarefa, produtos de higiene ambiental, entre outros.
- Participação e grau de implicação do cliente e/ou pessoa significativa nalgumas tarefas.

IT01.PC07 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Higiene Habitacional

O programa de higiene e limpeza no domicílio do cliente deve estar adequado às suas necessidades e expectativas, respeitar os serviços contratualizados, assim como a privacidade, hábitos, confidencialidade e segurança do cliente. Em geral, este programa diz respeito aos espaços quotidianamente frequentados pelo cliente, nomeadamente, quarto, sala, instalações sanitárias e cozinha.

O SAD deve também elaborar um programa de desinfecção do material/instrumentos de suporte à actividade, com normas escritas e, sempre que possível, dispor de local específico para esta tarefa.

Poderão fazer parte da actividade de higiene e limpeza no domicílio, entre outras, as seguintes acções e/ou tarefas:

Limpar e higienizar

- Varrer, aspirar e limpar o pó.
- Lavar e higienizar as instalações sanitárias (sanita, banheira, bidé, lavatório, azulejos, etc.).
- Lavar e higienizar a cozinha (electrodomésticos, bancada, lava-loiças, azulejos, etc.).

Arrumar

- Arejar a casa.
- Mudar a roupa e fazer a cama.
- Recolher, separar e deitar fora o lixo.
- Mudar e repor peças de roupa, p.e. toalhas na(s) instalação sanitária, roupa de cama entre outros.
- Arrumar gavetas, armários, etc.
- Retirar e recolocar os pertences do cliente nos espaços definidos.

Inspeccionar o domicílio

- Verificar a aparência e a qualidade do espaço após a finalização do serviço de arrumação e limpeza.
- Conferir o consumo da água engarrafada ou outros bens alimentícios.
- Conferir a integridade das instalações, o escoamento de água e a ausência de algum item.
- Verificar o funcionamento dos interruptores, lâmpadas, televisor, rádio, telefone, ar condicionado, janelas, portas, gavetas, chuveiro, entre outros.
- Detectar a presença de insectos e odores.

Efectuar a articulação com outras áreas do SAD

- Receber e transmitir pedidos do cliente relativos a outras áreas sectoriais.
- Contar e acondicionar a roupa, para envio à lavandaria, incluindo a troca.
- Ouvir e comunicar ao gestor do processo as necessidades, impressões e opiniões do cliente.

Todas as acções e tarefas executadas devem ser registadas no *IMP01.PC07 – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana*, com indicação da data, hora e responsável pelas acções.

2. REGRAS DE ENTRADA E SAÍDA DO COLABORADOR NO DOMICÍLIO DO CLIENTE E DE SEGURANÇA DAS CHAVES

O SAD deve identificar as regras de entrada e saída do colaboradores no domicílio dos clientes, sempre que estes se desloquem para prestar serviços de higiene pessoal, saúde, higiene habitacional ou outros. A título exemplificativo, descreve-se algumas actividades:

a) Entrada

IT01.PC07 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Higiene Habitacional

- Tocar sempre à porta antes de entrar no domicílio, para assinalar a chegada.
- Ao abrir a porta solicitar autorização para entrar no domicílio.
- Cumprimentar o cliente.

b) Saída

- Após finalização de funções, perguntar ao cliente se necessita da prestação de mais algum serviço ou tarefa.
- Informar o cliente da saída.

O SAD deve identificar as regras de segurança relativas ao acesso e uso das chave do domicílio dos clientes.

Estas regras devem estar descritas no regulamento interno do SAD, assim como no contrato com o cliente.

As regras estão associadas ao sistema adoptado pelo SAD para a gestão das chaves do domicílio, sendo que, sem prejuízo de outras, se podem exemplificar as seguintes:

- Assinatura de um termo de responsabilidade por ambas as partes SAD e cliente e/ou representante legal.
- Existência de colaboradores responsáveis pelo acesso e gestão das chaves do cliente.
- O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.
- Existência de um registo de saída e entrada das chaves nas instalações do SAD.
- Proibição dos colaboradores após o turno levarem consigo as chaves, devendo entregá-las aos responsáveis de controlo de entradas e saídas.

3. REGRAS PARA OS COLABORADORES

3.1. Cuidados de Higiene e Imagem

Os colaboradores devem ter uma higiene pessoal e imagem cuidada. Para o efeito devem:

- Lavar as mãos como rotina.
- Usar vestuário e calçado, adequados e confortáveis à realização das actividades.
- Ter uma apresentação sóbria.
- Encontrar-se sempre com vestuário limpo.
- Usar o cabelo apanhado, se necessário.
- Não usar acessórios pessoais, tais como colares, anéis ou pulseiras.
- Usar sempre luvas.
- Utilizar um tratamento formal e conduta discreta quando se dirigem ao cliente ou vice-versa.

3.2. Funções a Desempenhar

Os colaboradores do SAD na actividade de higiene e limpeza habitacional deverão ser capazes de executar no domicílio do cliente, entre outras, as seguintes funções, e respectivas tarefas associadas:

- Cumprir as actividades previstas no programa de higiene e limpeza.
- Fazer a articulação entre o cliente e outras áreas do SAD.
- Efectuar controlos e registos (p.e. controlar o stock de produtos de higiene ou outros; registar o tempo gasto na arrumação e limpeza; registar eventuais anomalias).
- Apoiar a segurança e a privacidade do cliente.
- Operar equipamentos (p.e. aspirador, microondas, etc.).
- Assegurar a satisfação do cliente, através, entre outros aspectos, da criação de um ambiente agradável, atender às solicitações e queixas do cliente, saber lidar com situações constrangedoras.

IT02.PC07

Instrução de Trabalho – Tratamento de Roupa

I. CONDIÇÕES GERAIS

O tratamento de 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.

De acordo com o estabelecido no PI, o SAD deve elaborar um programa para o tratamento de roupa onde conste, pelo menos, os seguintes elementos:

- O âmbito de actuação (lavagem, secagem, engomagem, reparação) e respectivas tarefas.
- Espaços de realização da actividade, p.e. domicílio do cliente, lavandaria da Instituição, lavandaria de uma entidade externa.
- Periodicidade (semanal, quinquenal, outra) e quantidade.
- Responsáveis pela execução e supervisão.
- Participação e grau de implicação do cliente e/ou pessoa significativa nalgumas tarefas.

No caso desta actividade ser realizada no domicílio do cliente, os colaboradores devem, sempre que possível, respeitar os hábitos e preferências do cliente e o gestor do processo deve definir com o cliente os métodos e regras relativas aos seguintes itens:

- Recolha – p.e. método de recolha e identificação da roupa.
- Verificação e selecção – p.e. verificação do tipo de nódoas, material e selecção do tipo de lavagem aconselhado.
- Lavagem – p.e. programa, temperatura e detergente.
- Secagem – p.e. métodos de secagem possíveis ou aconselhados.
- Armazenamento – p.e. local.
- Reparação – p.e. arranjos.
- Engomagem – p.e. selecção das temperaturas.

IT02.PC07 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Tratamento de Roupa

Quando o tratamento das roupas é assegurado na lavandaria do Serviço de Apoio Domiciliário, 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.

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 *IMP01.PC07 – 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 pessoas significativas as regras, procedimentos e medidas que permitam:

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

O SAD deve garantir um sistema de registo de controlo de roupas do cliente – *IMP03.IT02.PC07 – Ficha de Registos – Tratamento de Roupa*. No caso do serviço de lavandaria ser executado por entidade externa, o SAD 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.PC07

Instrução de Trabalho – Adaptação do Espaço e Reparações no Domicílio

I. ADAPTAÇÃO DO ESPAÇO DOMICILIÁRIO

A adaptação do espaço domiciliário é um serviço que visa promover a melhoria das acessibilidades, bem-estar e qualidade da vida do cliente.

Os colaboradores do SAD devem, sempre que necessário, orientar e apoiar o cliente e/ou pessoa significativa para algumas modificações no espaço habitacional, mobiliário, produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas, entre outras, com vista a permitir maior segurança, conforto ao cliente e funcionalidade das acções, tarefas a desempenhar.

A título exemplificativo, enunciam-se algum tipo de orientações e informações passíveis de serem prestadas:

- Produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas – compra/aluguer de cama articulada e/ou cadeira de rodas; andarilho; cadeira de banho giratória; caixas de comprimido partidor; caixa doseadora de comprimidos; alteador de sanita com braços; bengala extensível; spray anti-derrapante para banheira e duche; camisa de dormir aberta nas costas; detector de fumos fotoeléctrico; talheres com cabo ergonómico e flexível; resguardos descartáveis.
- Afastar obstáculos, p.e. mobiliário, ou outros que dificultem ou coloquem em perigo a mobilidade e integridade físicas. Por exemplo, retirar tapetes; não deixar fios de telefone, electricidade e outros no caminho.
- Ter espaços bem iluminados.
- Existência de aparelhos de comunicação que facilitam a vida do cliente, dando-lhe maior autonomia, p.e telefone S.O.S., Serviço Teleassistência, computadores e Internet específicos para pessoas com doença neuromotora.
- Usar uma lâmpada especial, luz de presença, no quarto do cliente (em caso de doença).

IT03.PC07 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Adaptação do Espaço e Reparações no Domicílio

Todas as acções e tarefas executadas devem ser registadas no *IMP01.PC07 – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana*, com indicação da data, hora e responsável pelas acções.

2. REPARAÇÕES NO DOMICÍLIO

Os colaboradores do SAD devem, sempre que necessário, orientar e apoiar o cliente e/ou pessoa significativa para algumas reparações/modificações no espaço habitacional, com vista a permitir maior segurança, conforto ao cliente, funcionalidade das acções e tarefas a desempenhar.

A título exemplificativo, enunciam-se algum tipo de orientações e/ou apoio passíveis de serem prestadas:

- Pequenas reparações – mudança de uma lâmpada, conserto de uma torneira, reparação de um electrodoméstico, entre outras.
- Grandes reparações – mudança de soalho, arranjo e pintura de uma divisão da casa, alargamento de portas, adaptar o pavimento a rampas, entre outras.

De acordo com o estabelecido no PI, o SAD deve elaborar um plano de modificações/reparações no domicílio do cliente, no qual devem constar, pelo menos os seguintes elementos:

- Âmbito e espaços de modificação/ reparação.
- Periodicidade.
- Estimativa de custos.
- Responsáveis pela execução e supervisão dos colaboradores e/ou entidades externas.
- Horários de prestação do serviço, por dia de deslocação ao domicílio.
- Recursos necessários.
- Participação e grau de implicação do cliente e/ou pessoa nalgumas acções.

O plano é previamente acordado entre todas as partes interessadas, tais como o cliente, SAD, família, empresa de serviços.

O gestor do processo deve assegurar-se que a prestação do serviço cumpra e respeite o plano acordado com o cliente, assim como a sua privacidade, confidencialidade, propriedade, necessidades, hábitos, preferências e expectativas do cliente.

Todas as acções e tarefas executadas devem ser registadas no *IMP01.PC07 – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana*, com indicação da data, hora e responsável pelas acções.

IT04.PC07

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

I. 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 elaborar um programa de acompanhamento ao exterior, no qual deve constar, pelo menos, os seguintes elementos:

- Âmbito do acompanhamento – apoio na deslocação do cliente a serviços de saúde; compras; passeios; visitas a amigos ou familiares; actividades socioculturais, desportivas ou outras.
- Acções/ tarefas a desenvolver.
- Periodicidade.
- Número de vezes.
- Recursos.
- Responsáveis pela execução e supervisão.
- Previsão de riscos associados e acções preventivas.
- Participação das pessoas significativas do cliente, voluntários, entre outras.

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.

IT04.PC07 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte

- Sempre que possível, o cliente e/ou pessoa(s) significativa(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, fazendo paragens ou períodos de descanso, sempre que necessário.
- O cliente deve estar sempre acompanhado de elementos de identificação e de uma garrafa de água.
- Estarem identificadas(os), entre outras:
 - o a temperatura com a qual o cliente pode sair ao exterior;
 - o a necessidade de uso de produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas e quais;
 - o o tempo de permanência máximo no exterior.

As regras e condições de acompanhamento ao exterior devem ser divulgadas, comunicadas e validadas junto do cliente e/ou pessoas significativas 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 constrangedoras de doença, de emergência ou outras; mostrar segurança no relacionamento interpessoal.

Todas as acções e tarefas executadas devem ser registadas no *IMP01.PC07 – 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 pessoa significativa, 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.

Quando estabelecido no PI, é assegurado pelo Serviço de Apoio Domiciliário o desenvolvimento desta actividade. Sempre que possível, o responsável por este processo, deve elaborar um programa para o efeito, no qual deve constar, pelo menos, os seguintes elementos:

- Âmbito do serviço – pagamento de serviços (água, luz, entre outras); levantamento e gestão do dinheiro (reforma); compra de produtos que satisfaçam as necessidades básicas e intermédias do cliente (alimentação, medicamentos, entre outras).
- Periodicidade.
- Número de vezes.
- Recursos.
- Responsáveis pela execução e supervisão.

IT04.PC07 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO – Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte

- Previsão de riscos associados e acções preventivas.
- Participação das pessoas significativas do cliente, entre outras.

Com vista a salvaguardar e garantir a relação de confiança entre o cliente e o SAD, 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 pessoa significativa 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 pessoa legalmente responsável.
- 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.
- O colaborador deverá devolver sempre o dinheiro ao cliente e/ou pessoa significativa, 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.

As regras e condições de aquisição de bens e serviços devem ser divulgadas, comunicadas e validadas junto do cliente e/ou pessoa significativa 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 *IMP01.PC07 – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana*.

3. TRANSPORTE

O SAD 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 *IMP02.PC07 – 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 às pessoas significativas, etc.).

Cliente:

Semana de: _____ a: _____

Actividades, acções e tarefas executadas (1)	2.ª		3.ª		4.ª		5.ª		6.ª		7.ª		Observações (2)
	Horário	Responsável	Horário	Responsável	Horário	Responsável	Horário	Responsável	Horário	Responsável	Horário	Responsável	
Higiene Habitacional													
Tratamento de Roupa													
Adaptação do Espaço e Reparações no Domicílio													
Aquisição de Bens e Serviços													
Transporte													

Nota: (1) Devem constar as acções previstas no PI

(2) Identificar situações anómalas ao funcionamento

	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 Domicílio

____ / ____ / ____

Cliente:

Entrega na Lavandaria

____ / ____ / ____

Organização:

Saída da Lavandaria

____ / ____ / ____

Organização:

Entrega no Domicílio

____ / ____ / ____

Cliente:

Reclamação

Sim

Não

Observações:



Anexos

Anexo A

CONSIDERAÇÕES GERAIS

A valorização da dimensão do relacionamento entre os vários intervenientes no Serviço de Apoio Domiciliário 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 pessoa significativa 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, pessoas significativas 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 do SAD deve prever estratégias de envolvimento do cliente e pessoas significativas na gestão do SAD, 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 DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

No âmbito da estratégia de gestão do conjunto das actividades de implementação dos processos de trabalho, o SAD:

- 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, socioeconómicas, 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 pessoas significativas na definição das orientações estratégicas e de gestão do SAD, 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 pessoas significativas.
- 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 SAD 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.

I. 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 pessoas significativas.
- 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 do SAD.
- Deve orientar-se para:
 - o manter um relacionamento estritamente profissional ao nível das relações e contactos estabelecidos;
 - o encorajar, apoiar ou potenciar as iniciativas do cliente no que se refere à sua autonomia, independência, participação, privacidade e confidencialidade;
 - o encorajar e apoiar o cliente e/ou pessoas significativas na sua co-responsabilização pela realização das actividades, acções ou tarefas individuais e/ou colectivas quotidianas;
 - o informar o cliente das actividades, acções e tarefas nas quais o mesmo está implicado de forma directa ou indirecta;
 - o preparar os clientes para novas rotinas ou actividades, caso existam.
- É dada especial atenção nas situações em que os clientes e/ou pessoas significativas 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

- O SAD 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 da(o):
 - o dinamização de actividades inclusivas, nas quais sejam incentivados a estarem num grupo diferenciado de pessoas;
 - o envolvimento em actividades que impliquem o trabalho conjunto;
 - o promoção da interação social positiva, p.e., encorajá-los a terem comportamentos de entreaajuda, 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 PESSOAS SIGNIFICATIVAS 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 de apoio domiciliário, o estabelecimento de relações de parceria com as pessoas significativas 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.
- O SAD está preparado para se relacionar, comunicar e informar as pessoas significativas do cliente, independentemente das suas relações e papéis diferenciados com o cliente, bem como de meios socioeconómicos, 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 atualizado regularmente, em articulação com todas as partes interessadas: cliente, pessoas significativas, 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 pessoas significativas.
- Existe a oportunidade para a partilha de informação de forma privada.
- As solicitações ao SAD 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 as pessoas significativas do cliente, procurando maximizar a sua participação na planificação das actividades e no quotidiano do estabelecimento, bem como, promove oportunidades para contactos informais entre as pessoas significativas do cliente e os seus colaboradores, que ocorrem em função das suas necessidades e expectativas.
- As pessoas significativas 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 pessoas significativas 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 as pessoas significativas do cliente, nomeadamente no que diz respeito à sua cultura, hábitos, necessidades e expectativas.
- É promovido espaço para que as pessoas significativas 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 DISCRIMINAÇÃO⁽¹⁾

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.

O SAD 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, pessoas significativas e colaboradores, têm acesso ao documento escrito com a política de actuação do SAD 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 discriminação aos clientes, seja por parte dos colaboradores, seja por parte das suas pessoas significativas.
- 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 pessoas significativas 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 pelo SAD devem auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do cliente não são postos em causa neste. De acordo com a situação, os responsáveis devem informar, formar e apoiar o cliente a superar a situação, bem como, comunicar ao Ministério Público, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação das pessoas envolvidas.
- Sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao cliente por parte de pessoas significativas, os colaboradores devem informar os responsáveis pela organização. Estes últimos devem avaliar a situação em causa, auscultando o cliente e as pessoas significativas. De acordo com a situação, os responsáveis devem informar, formar e apoiar o cliente e as pessoas significativas a superar a situação bem como, comunicar ao Ministério Público, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação das pessoas envolvidas.
- 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:
 - o avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
 - o identificar as necessidades de formação dos colaboradores e promover a sua participação em acções de formação;
 - o promover reuniões multidisciplinares para discussão de casos;
 - o realizar projectos que qualifiquem os serviços;
 - o identificar boas práticas que previnam situações de violência institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e pelos processos de gestão;
 - o assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de burnout;
 - o 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;
 - o 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, pessoas significativas, etc.).

⁽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.

I.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 edifício- Iluminação inadequada e/ou restrição de luz natural- Clientes que dormem em colchões molhados, sujos ou em mau estado
Confinamento	<ul style="list-style-type: none">- Fechar os clientes fora e dentro de divisões- 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 as pessoas significativas
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

I. Grelha de indicadores de violência em respostas sociais (cont.)

Dimensões	Indicadores
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
Saúde	<ul style="list-style-type: none">- Não procurar ajuda médica para os clientes, sempre que necessário- Não informar o staff clínico e/ou pessoas significativas do cliente sobre alterações do estado de saúde- Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de produtos/tecnologias de apoio/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)

I. Grelha de indicadores de violência em respostas sociais (cont.)

Dimensões	Indicadores
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 as pessoas significativas 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

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

2. Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

Relatórios Anteriores: Não Sim Em caso afirmativo anexar relatórios anteriores

Nome da Cliente: _____

Data de Nascimento _____ Sexo: Masc. Fem.

I. Outros Envolvidos

Nome: _____

Relação c/ a Cliente Colaborador Cliente Pessoa Significativa Outro Qual? _____

Nome: _____

Relação c/ a Cliente Colaborador Cliente Pessoa Significativa Outro Qual? _____

Nome: _____

Relação c/ a Cliente Colaborador Cliente Pessoa Significativa Outro Qual? _____

Nome: _____

Relação c/ a Cliente Colaborador Cliente Pessoa Significativa Outro Qual? _____

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 ao Ministério Público

Exame Médico Comunicação à pessoa Significativa

Comunicação Interna a: _____

Outras: _____

3. 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"/>
Retorno 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
- Pessoa significativa
- 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 DA FAMÍLIA

- Verbal contra cliente
- Física contra cliente
- Outros (especifique)
-

14. FAMÍLIA MAGOADA

- Durante o processo de contenção
- Infligido pelo cliente
- Outros (especifique)
-

15. FONTE DE OBSERVAÇÃO

- Observada pelos colaboradores
- Cliente
- Outros (especifique)

Assinaturas:

Colaboradores	Director	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 ao Ministério Público

Exame Médico

Comunicação a pessoas Significativas

Esta ficha foi preenchida por:

Função:

Informação recolhida ou presenciada por:

Caso seja um(a) colaborador(a) indique a função:

Observações:

