











#### I. ENQUADRAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL CENTRO DE DIA

O Centro de Dia é uma Resposta Social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas no seu meio habitual de vida, visando a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência ou o seu agravamento. De entre os serviços prestados pelo Centro de Dia, salienta-se também a possibilidade do desenvolvimento do Serviço de Apoio Domiciliário.

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, nestas situações, encontram no Centro de Dia uma resposta que contribui para colmatar algumas das dificuldades com que elas próprias e mesmo o seu agregado familiar se debatem quotidianamente.

Ao instituir-se o Centro de Dia, no âmbito das Respostas Sociais, procurou-se que o mesmo possibilitasse uma oferta de serviços de proximidade diversificada, permitindo que o cidadão permanecesse, o maior tempo possível, no seu meio habitual de vida, retardando e invertendo a lógica de integração em Lar, como a única resposta possível.

Simultaneamente, o Centro de Dia é uma resposta que possibilita às pessoas novos relacionamentos e elos de ligação com o exterior, através do estabelecimento de contactos com os colaboradores, voluntários, clientes e pessoas da comunidade, donde a qualidade da intervenção dever 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 Centro de Dia, tendo em consideração as pessoas, os colaboradores, a estrutura e o funcionamento, torna-se necessário que resulte deste conjunto uma intervenção pautado por critérios de qualidade, de que se destacam os seguintes:

- Garantir o exercício de cidadania e o acesso aos direitos humanos dos clientes, p.e. autonomia, privacidade, participação, confidencialidade, individualidade, dignidade, igualdade de oportunidades.
- Respeitar as diferenças de género, socioeconómicas, religiosas, culturais, sexuais dos clientes e/ou pessoas próximas.

- Respeitar o projecto de vida definido por cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas.
- Transmitir e garantir aos clientes um clima de segurança afectiva, física e psíquica durante a sua permanência na Resposta Social.
- Estabelecer uma parceria e articulação estreita com o cliente e/ou pessoa(s) próxima(s), a fim de recolherem a informação necessária sobre as necessidades, expectativas, capacidades e competências; co-responsabilizá-los no desenvolvimento de actividades/ acções no âmbito dos serviços prestados; participarem na gestão da Resposta Social.
- Desenvolver os cuidados ao nível da qualidade das relações que o cliente vai estabelecer
  com todos os intervenientes (colaboradores internos e externos, voluntários, entre
  outros), para que os clientes possuam segurança e sentimento de pertença, assim como
  se sintam valorizadas para aderir ao processo de cuidados. Este sentimento é sustentado
  pelo respeito mútuo e pelo desenvolvimento de relações afectivas humanas, calorosas e
  recíprocas entre o cliente e os intervenientes dos cuidados (colaboradores internos e
  externos, voluntários, outros).
- Compreender a individualidade e personalidade de cada cliente, para criar um ambiente que facilite a interacção, a criatividade e a resolução de problemas por parte destes. Só desta forma o cliente se pode sentir bem no âmbito dos cuidados prestados pela Resposta Social, i.e. se os mesmos tiverem em conta a sua maneira de ser e estar, identidade, hábitos de vida, religião, cultura, condições de vida, entre outros aspectos. Isto implica:
  - Pensar o cliente como um ser afectivo e activo, que, independentemente da idade ou situação de dependência, possui um projecto de vida e gosta de ser respeitado na sua maneira de ser e estar. Personalizar os serviços, afigura-se como um imperativo.
  - Dinamizar acções que proporcionem oportunidades para que o cliente possa comunicar os seus sentimentos e pensamento.
  - 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, que lhe permita continuar o seu desenvolvimento individual, de acordo com as suas expectativas.

#### 2. ENQUADRAMENTO DO MANUAL DE PROCESSOS-CHAVE

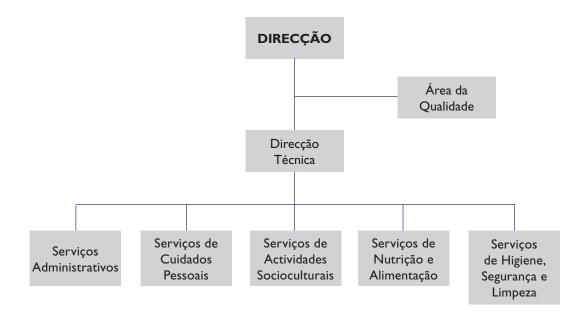
A gestão da qualidade é, actualmente, um elemento-chave de qualquer organização, quer no sector privado quer no sector público, envolvendo todas os colaboradores da organização, independentemente do nível hierárquico em que se encontrem.

Num cenário de crescente competitividade global, rápida inovação tecnológica, alteração de processos e constantes mudanças nos panoramas económico e social, as organizações tendem actualmente 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 Centro de Dia, 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.



O Quadro de Pessoal deve integrar colaboradores que possuem formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.

O número de colaboradores a integrar depende da dimensão do estabelecimento, número e tipo de serviços oferecidos, tendo em atenção as orientações técnicas específicas para esta Resposta Social.

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

Neste contexto, sendo o âmbito de intervenção o sector da acção social, na área da população mais velha e em concreto a resposta Centro de Dia, 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:

- I. 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 operatório, 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 para a implementação dos respectivos processos.
- **Impressos** com o duplo objectivo de serem por vezes 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)	С
Pessoa Significativa (familiares, responsáveis pelo cliente, entre outros)	PS
Organização (Entidade promotora da Resposta Social, onde o cliente está integrado)	0
Direcção da Organização (Responsáveis pela entidade promotora da Resposta Social)	DO
<b>Director Técnico</b> (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 Directiva (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)	ОС
Parceiros (outras organizações públicas ou privadas, organismos públicos, voluntariado, ou outras entidades colectivas ou individuais, que estabeleçam parcerias com a Resposta Social)	Р

-	
Cliente	С
Pessoa Significativa	PS
Organização	0
Direcção da Organização	DO
Director Técnico	DT
Animador Cultural	AC
Ajudante de Acção Directa	AAD
Outros Colaboradores	OC
Parceiros	Р

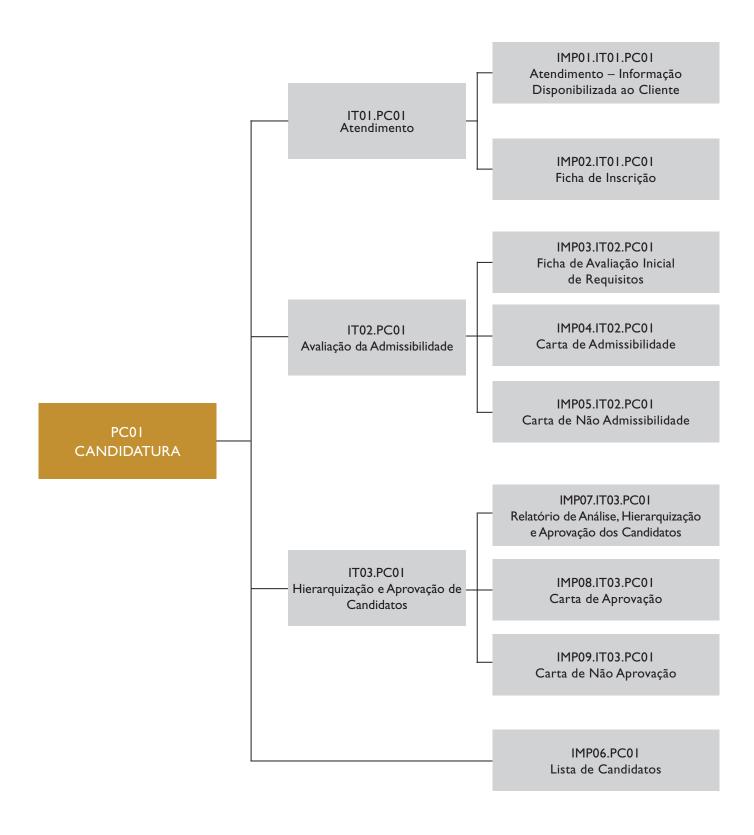
Cada Organização deverá definir o responsável por cada actividade do processo, devendo constar esta identificação nos regulamentos da Organização.

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:

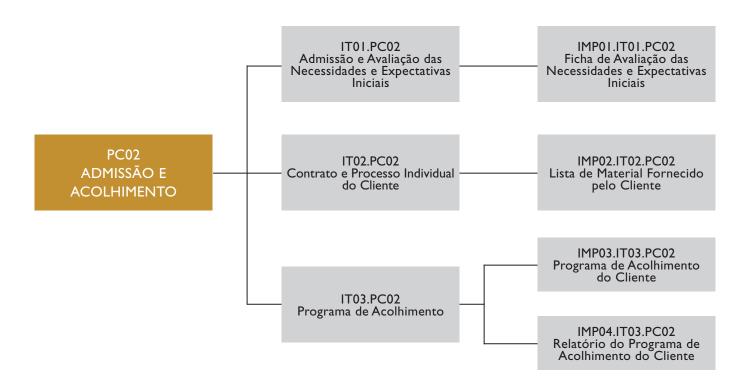
- da identificação de outros processos-chave que considere necessários ao seu funcionamento, para além dos definidos no Modelo de Avaliação da Qualidade;
- de outras instruções de trabalho para melhor operacionalizar os seus processos;
- de outros impressos mais adequados aos seus processos de trabalho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

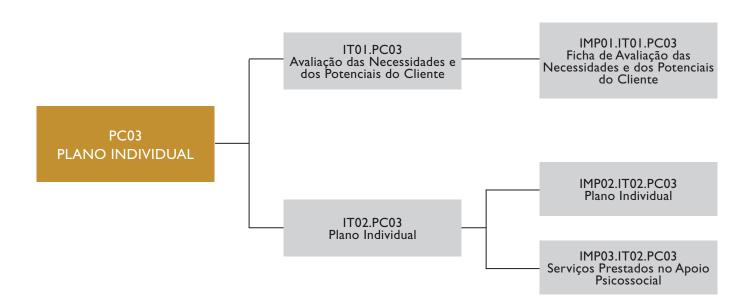
Independentemente das soluções adoptadas, a definição do Sistema de Gestão da Qualidade a implementar deve ter sempre presente o objectivo fundamental do Sistema, o de melhorar a qualidade dos serviços prestados.

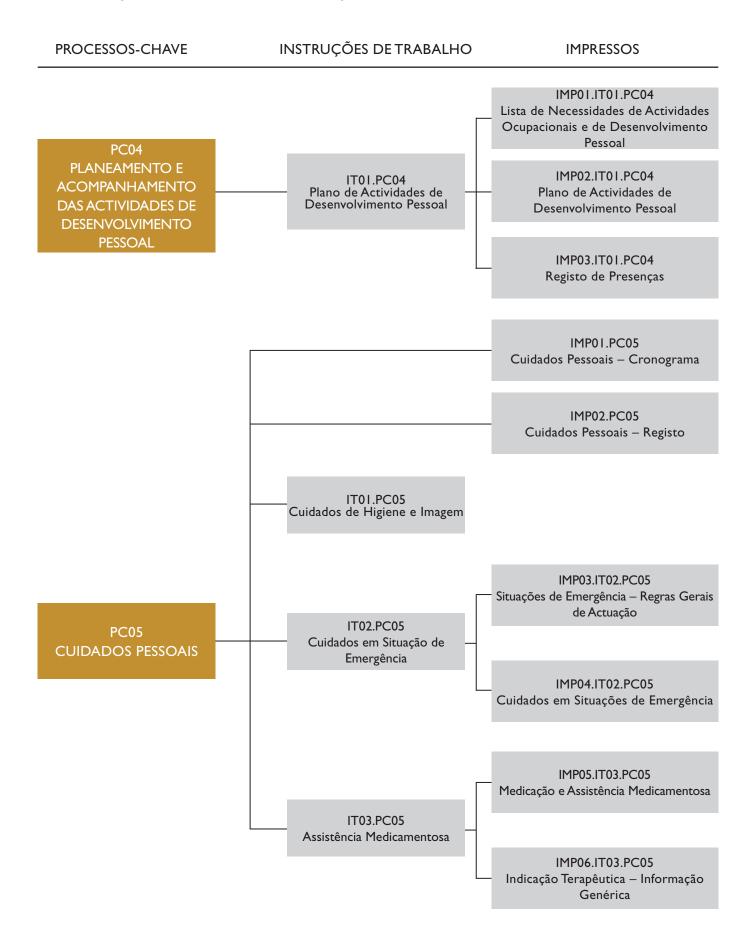
PROCESSOS-CHAVE INSTRUÇÕES DE TRABALHO IMPRESSOS

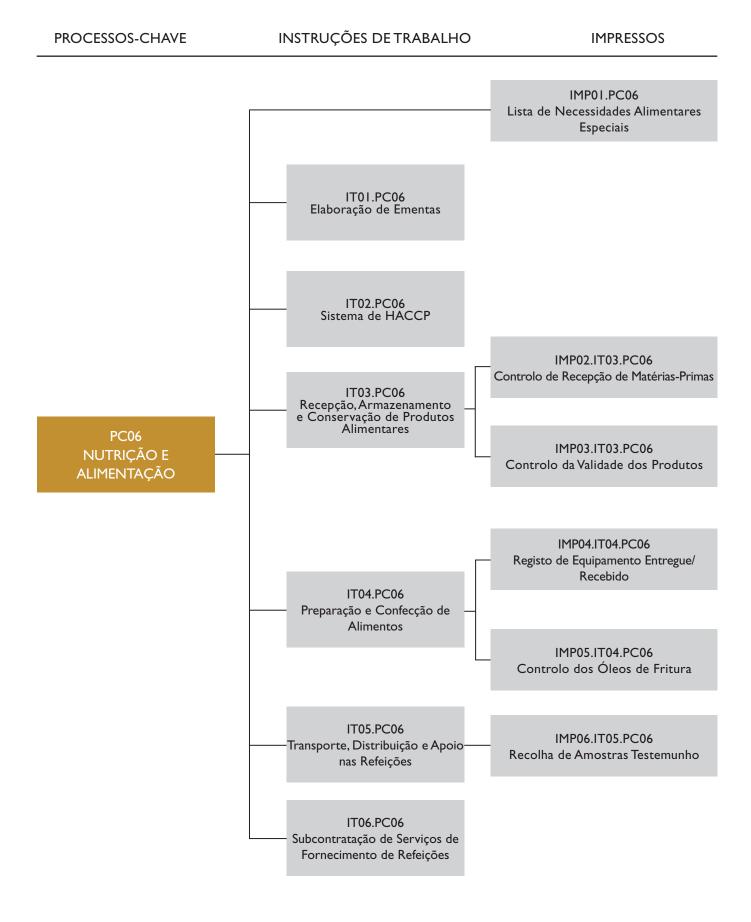


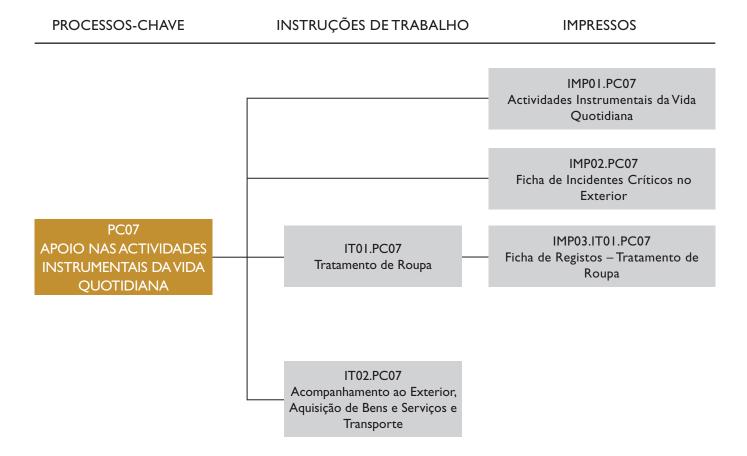
# PROCESSOS-CHAVE INSTRUÇÕES DE TRABALHO IMPRESSOS

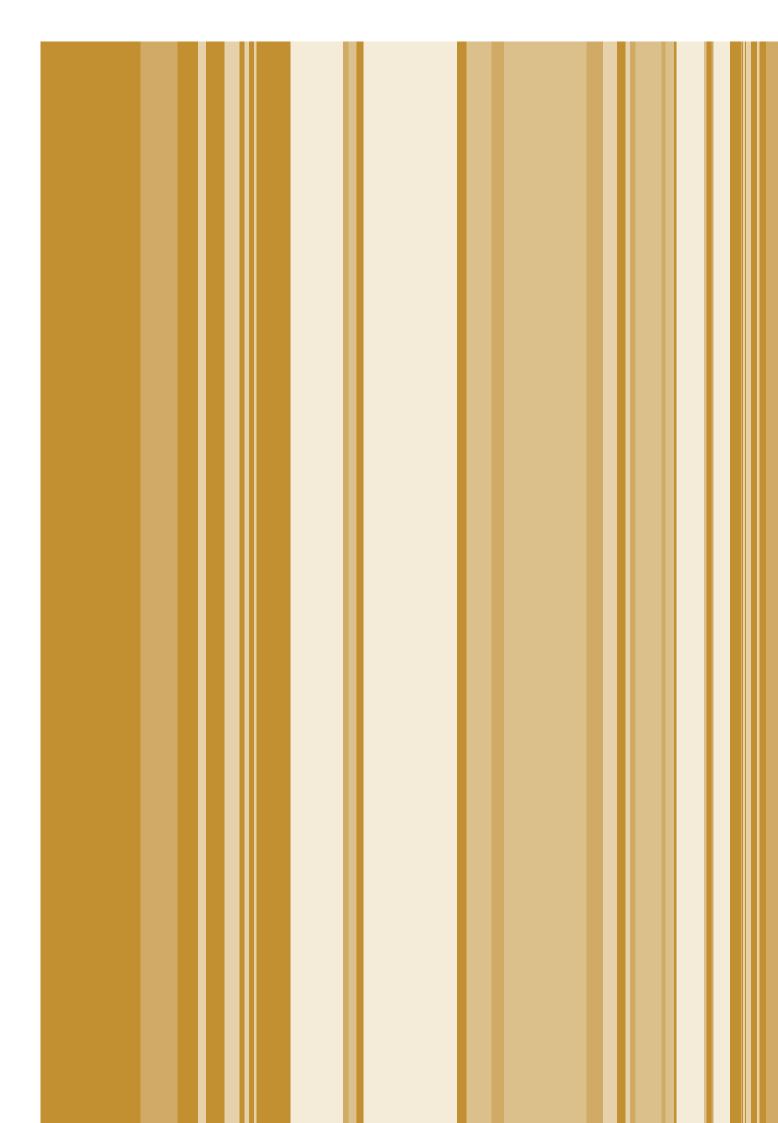




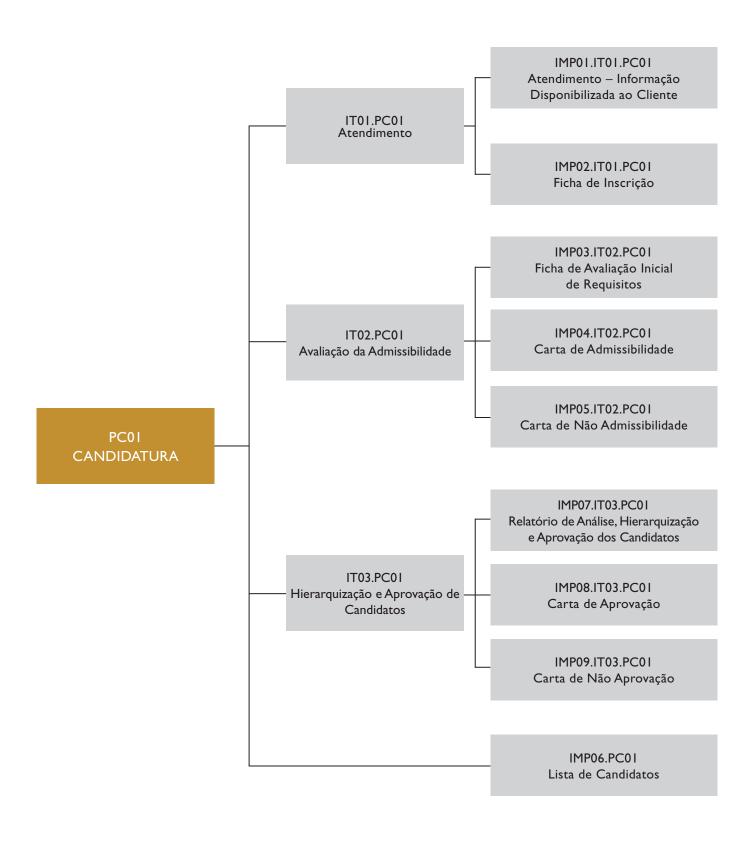








# PC 01 Candidatura



# PC01 Candidatura

#### I. OBJECTIVO

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

#### 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 Centro de Dia.

#### 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		RES	Р.	DESCRIÇÃO
			R	Р	Т	
Necessidades e expectativas do cliente	I. CONTACTO DO CLIENTE	Registo do contacto	ос	ос	C + PS	I. Contacto do Cliente  Ver: IT01.PC01 - Atendimento, contém:  - Documentação a afixar na recepção  - Prestação de informação  - Clientes sinalizados pela rede social de suporte
Dados do cliente Informação sobre a organização Requisitos legais e estatuários IMP01.IT01.PC01- Atendimento - Informação Disponibilizada ao Cliente IMP02.IT01.PC01- Ficha de Inscrição	2. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO E INSCRIÇÃO	Atendimento- Informação disponibilizada ao Cliente preenchida Ficha de Inscrição preenchida	oc	ос	C + PS	<ol> <li>Prestação de Informação e Inscrição</li> <li>Ver: IT01.PC01 - Atendimento, contém:</li> <li>Documentação a afixar na recepção</li> <li>Prestação de informação</li> <li>Clientes sinalizados pela rede social de suporte</li> </ol>
Dados do cliente MP03.IT02.PC01- Ficha de Avaliação nicial de Requisitos	3. AVALIAÇÃO INICIAL DOS REQUISITOS  É ADMISSÍVEL?	Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos preenchida	DT	DT + OC	C + PS	3. Avaliação Inicial dos Requisitos É realizada uma avaliação inicial (triagem administrativa) de acordo com os critérios de admissibilidade.  Ver: IT02.PC01 - Avaliação da Admissibilidade, contém: - Requisitos iniciais - Critérios de admissibilidade
Resultado da avaliação inicial dos requisitos IMP05.IT02.PC01- Carta de Não Admissibilidade	NÃO  4.  SIM INFORMAÇÃO DA  NÃO ADMISSIBILIDADE	Carta de Não Admissibilidade preenchida	DT		C + PS	<ul> <li>4. Informação da Não Admissibilidade</li> <li>Ver: IT02.PC01 - Avaliação da Admissibilidade, contém:</li> <li>Requisitos iniciais</li> <li>Critérios de admissibilidade</li> </ul>
Resultado da avaliação inicial dos requisitos IMP04.IT02.PC01- Carta de Admissibilidade	5. INFORMAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE  B	Carta de Admissibilidade preenchida	DT		C + PS	5. Informação da Admissibilidade  Caso o cliente, seja admissível, ele é informado e procede-se para a fase de análise da existência de vaga.  Ver: IT02.PC01 - Avaliação da Admissibilidade, contém: - Requisitos iniciais - Critérios de admissibilidade

INPUT	FLUXOGRAMA	ОИТРИТ	RESP.		Р.	DESCRIÇÃO
			R	Р	ı	
Capacidade do Centro de Dia IMP06.PC01- Lista de Candidatos	EXISTEMVAGAS NA ORGANIZAÇÃO  NÃO  6. INTEGRAÇÃO / ACTUALIZAÇÃO NA LISTA DE CANDIDATOS	Lista de Candidatos preenchida	DT		О	6. Integração/Actualização na Lista de Candidatos  A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade.  O cliente e/ou pessoas significativas é/são informado (s) da sua integração na lista.  Ver: IT02.PC01 - Avaliação da Admissibilidade, contém:  Requisitos iniciais  - Critérios de admissibilidade
Lista de Candidatos	7. GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS		DT	ос	0	7. Gestão de Lista de Candidatos  Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém:  - Gestão da lista de candidatos  - Hierarquização de candidatos  - Aprovação do candidato
Ficha de Inscrição Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos Critérios de admissibilidade dos candidatos Lista de Candidatos IMP07.IT03.PC01- Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos	8. ANÁLISE HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO  CANDIDATO APROVADO?  NÃO	Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos preenchido	DO	DT	0	8. Análise, Hierarquização e Aprovação  Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém: - Gestão de lista de candidatos - Hierarquização de candidatos - Aprovação do candidato
Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos IMP09.IT03.PC01- Carta de Não Aprovação	9. SIM NÃO APROVAÇÃO DO CANDIDATO	Carta de Não Aprovação preenchida	DO	DT	C + PS	9. Comunicação da Não Aprovação do Candidato Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém: - Gestão de lista de candidatos - Hierarquização de candidatos - Aprovação do candidato
Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos IMP08.IT03.PC01- Carta de Aprovação	COMUNICAÇÃO DA APROVAÇÃO DO CANDIDATO  CLIENTE ACEITA?	Carta de Aprovação preenchida	DO	DT	C + PS	10. Comunicação da Aprovação do Candidato  Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém: - Gestão de lista de candidatos - Hierarquização de candidatos - Aprovação do candidato
	SIM II. ARQUIVO		DT	ос	0	II.Arquivo A organização do arquivo deverá assegurar o cum- primento dos normativos legais de confidencialidade da informação de clientes
Ficha de Inscrição Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos Carta de Aprovação	ENVIO DO PROCESSO PARA O RESPONSÁVEL DA ADMISSÃO	PC02 - Admissão e Acolhimento	DT		ос	12. Envio do Processo para o Responsável da Admissão  Ver: IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos, contém:  - Gestão de lista de candidatos  - Hierarquização de candidatos  - Aprovação do candidato

# 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul> <li>Necessidades e expectativas dos clientes e/ou pessoas significativas</li> <li>Legislação e normativos aplicáveis</li> <li>Visão, Missão e Valores da Organização</li> <li>Capacidade do Centro de Dia</li> <li>Regulamentos internos</li> <li>Critérios de admissibilidade</li> <li>Critérios para hierarquização e aprovação dos candidatos</li> <li>Lista de Candidatos</li> </ul>	<ul> <li>Candidato e/ou pessoas significativas</li> <li>Organização</li> <li>Outros Serviços/Departamentos da Organização</li> <li>Outras organizações públicas e/ou privadas</li> <li>Comunidade</li> </ul>
Saída	Destino
<ul> <li>Necessidades e expectativas dos clientes e/ou pessoas significativas satisfeitas</li> <li>Cumprimento da legislação e normativos vigentes</li> <li>Candidato aprovado</li> <li>Lista de Candidatos</li> </ul>	<ul> <li>Candidato e/ou pessoas significativas</li> <li>Responsável pelo processo de admissão</li> <li>Encaminhamento para outra Organização (quando aplicável</li> </ul>
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	<ul> <li>Número de clientes admissíveis / número de pedidos d inscrição X 100</li> </ul>
• % total de inscrições realizadas no período de 5 dias	<ul> <li>Número de respostas a pedidos de inscrição analisados até dias / número total de inscrições X 100</li> </ul>
Tempo médio de permanência em lista de candidatos	<ul> <li>Tempo de permanência de cada cliente entre a entrada na list e a saída / número total de clientes</li> </ul>
Tempo médio entre a abertura de vaga e a admissão de clientes	<ul> <li>Tempo entre a abertura da vaga e a admissão do cliente número total de novas admissões de clientes</li> </ul>
<ul> <li>% de reclamações relativas ao processo de hierarquização e aprovação dos candidatos</li> </ul>	<ul> <li>Número de reclamações relativas ao processo de hierarquização e aprovação/ número total de reclamações X 100</li> </ul>
<ul> <li>% de serviços procurados para os quais a Organização não tem oferta/resposta</li> </ul>	<ul> <li>Número de clientes encaminhados para a comunidade / número total de clientes que contactam a Organização X 100</li> </ul>
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 Centro de Dia.
- 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.
- Indicação de 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 DA 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 *IMPO I.ITO I.PCO I — 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 pelo 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 comparticipações 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 *IMP02*. *IT01.PC01 – Ficha de Inscrição*, dando as informações para o seu preenchimento e referindo a documentação necessária para formalizar a sua inscrição no estabelecimento (rede pública, solidária ou 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 *IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição*). O colaborador deverá mostrar-se sempre disponível para prestar apoio no preenchimento da ficha, assim como rectificar o seu preenchimento.

#### IT01.PC01 - INSTRUÇÃO DETRABALHO - 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 Centro de Dia 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, destacando-se alguns itens que deverão ser considerados em qualquer contacto:

- Tipo de serviços prestados.
- Horário de atendimento ao cliente e de funcionamento dos serviços.
- Critérios de admissão.
- Existência de vaga e regras de gestão da lista de candidatos.
- Disponibilização da ficha de inscrição e de lista de documentação a apresentar no acto da inscrição, bem como disponibilidade da Organização para a realização de uma visita às instalações para dar a conhecer o modo de funcionamento.

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

#### 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 pessoa significativa é informado 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 Centro de Dia (aplicável aos Centros de Dia com protocolo estabelecido com a Segurança Social).

Nestas situações, o contacto com o Centro de Dia é promovido pela entidade sinalizadora, que solicita informação sobre a existência ou não de vaga. Caso exista vaga, o Centro de Dia 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 Centro de Dia 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 Centro de Dia informa a entidade sinalizadora dos motivos que condicionaram a não admissão do cliente, dando por terminado o processo.

# IT02.PC0 I Instrução de Trabalho - Avaliação da Admissibilidade

#### I.AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE

#### I.I.Avaliação Inicial de Requisitos

A avaliação inicial de requisitos tem como objectivo avaliar o cumprimento dos requisitos mínimos de admissibilidade, conforme o definido no IMPO3.ITO2.PCO1 — Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos.

O espaço onde se realiza a entrevista de avaliação 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 pessoas significativas.

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

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

Esta entrevista tem como principais objectivos:

- Clarificar e aprofundar as informações facultadas no preenchimento do IMP02.IT01.PC01 Ficha de Inscrição.
- Efectuar o levantamento das necessidades do cliente e/ou pessoas significativas, 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 IMPO3.ITO2.PCOI Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos.
- Esclarecer eventuais dúvidas do cliente sobre o processo de candidatura.

#### IT02.PC01 - INSTRUÇÃO DETRABALHO - Avaliação da Admissibilidade

- Esclarecer eventuais dúvidas sobre a informação/documentação fornecida.
- Proporcionar ao cliente e/ou pessoas significativas uma visita geral às instalações.

#### I.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 Centro de Dia, nomeadamente:

- Idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente).
- Grau de dependência.
- 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 significativas um comprovativo em como satisfaz os requisitos de admissibilidade, conforme o definido no IMPO4.ITO2.PCO1 – 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 ITO3.PCOI – Hierarquização e Aprovação de Candidatos.
- Caso a resposta seja negativa, o cliente é informado (de acordo com o 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 Centro de Dia, 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.

Nesta situação, é igualmente fornecido ao cliente um comprovativo, indicando as razões de não satisfação dos requisitos de admissibilidade conforme o definido no 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.I. 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 IMPO4.ITO2.PCOI – 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 IMPO6.PCO1 – 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.

#### 1.2. 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 Centro de Dia.

#### 1.3. 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 Centro de Dia 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 pessoa significativa informa 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 ITO2.PCO1 — Avaliação da Admissibilidade, identifica o conjunto de critérios que considera ajustados no quadro da sua missão, atribuindo-lhes uma ponderação de acordo com a prioridade social associada, apresentando-se de seguida, a título exemplificativo, um conjunto de critérios possíveis:

- Grau de autonomia e tipo de cuidados requeridos.
- Residência no concelho de implantação da organização.

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

- 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 Centro de Dia::

- 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 Centro de Dia, não deve exceder trinta dias úteis.

# Atendimento – Informação Disponibilizada ao Cliente IMP01.IT01.PC01 - CENTRO DE DIA

Identificação do Estabelecimento

				<u>Data</u>	
Contacto presencial	0	Contacto telefónico	0		
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 candidatur	a e adm	issão			
Gestão da lista de cand	idatos				
•	utilizaçã	ões ou mensalidades dos clie o de serviços e equipame ca, solidária e privada)			
Modelo de intervenção	do Cen	tro de Dia (serviços presta	.dos, etc.)		
Boletim informativo da	Organiz	ação			
Horário de funcionamen	to da Or	rganização e de todos os serv	viços		
Ficha de inscrição					
Documentos a entregai	com a f	ficha de inscrição			
Outra. Especificar:					
Técnico da Organização	nara co	Ontacto:			

Nota: Assinalar com X a situação verificada.

# Ficha de Inscrição IMP02.IT01.PC01 - CENTRO DE DIA

página I de 4

Data de Inscrição			N.º de	<u>Entrada</u>	
DADOS A PREENCHER	PELO CLIENTE				
I.DADOS DE IDENT	IFICAÇÃO DO CLIEN	NTE			
Nome completo:					
Nome pelo qual deseja ser	· tratado:				
Data de nascimento		Sexo:	ldade:	Anos	
Morada:					
Código postal:	- Lo	calidade:		Telefone Casa:	
BI:				Telemóvel:	
NIF:					
N.° Beneficiário:		Regime Seguran	ça Social:		
N.° Utente:		Sub-sistema Saúd	e:		
N.º Cartão de Cidadão:					
2. MOTIVO DO PEDI	DO				
Resposta solicitada:					
Temporária 🔘	Permanente (	)			
Fundamentação:					

# Ficha de Inscrição IMP02.IT01.PC01 - CENTRO DE DIA página 2 de 4

3. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS DA(S) PESSOAS(S) SIGNIFICATIVAS(S) DO CLIENTE (1)					
Nome:					
Data de Nascimento:	Parentesco/Relação <sup>(2)</sup> :				
Morada:					
Código postal: -	Localidade:				
Telefone:	Ocupação:				
Nome:					
Data de Nascimento:	Parentesco/Relação <sup>(2)</sup> :				
Morada:					
Código postal: -	Localidade:				
Telefone:	Ocupação:				
(1) Pessoa(s) Significativa(s) – responsável lega (2) Parentesco – cônjugue, filho(a), neto(a), irr	al, familiares, vizinhos, amigos, outros mão(ã), outro; Relação – amigo(a), vizinho(a), voluntário(a), outro				
Tem alguém que seja da sua relaçã	ão próxima a frequentar esta Instituição?				
Sim O Quem?					
Que Resposta	a Social?				
Não O					

## Ficha de Inscrição IMP02.IT01.PC01 - CENTRO DE DIA página 3 de 4

DADOS A PREENCHER PELOS SERVIÇOS

4. REDE SOCIAL DE SU	JPORTE					
O cliente foi encaminhado p	oor outra Org	ganização	?			
	ual?					
Não 🔘						
O candidato necessita de su (assinale com uma X)	porte para sa	ntisfazer	e/ou desenvolver actividades da vida	diária?		
Sim ()	Não 🔿					
Identifique o actual suporte (assinale com uma X)	assegurado a	o candid	ato:			
Diário e permanen	te 🔘					
Diário pontual	0					
Pontual	0					
Inexistente	0					
O cliente usufrui dos serviç (assinale com uma X)	os de/está int	egrado e	em:			
Serviço de Apoio D	Oomiciliário	0	Identifique qual a organização:			
Outro Serviço		0	Especifique qual, assim como a o	organizaçã	io:	
5. CARACTERIZAÇÃO	DA(S) INC	CAPAC	IDADE(S)			
Questões (assinale com uma x)				Não	Sim	Especifique-as
Tipo de incapacidade(s)						
Verificam-se mudano do corpo (anatómic	ças nas funçõe as) (p.e., funçõ	s do cor Ses auditi	oo (fisiológicas) e/ou nas estruturas vas; estrutura da coluna vertebral)?	0	0	
Verificam-se limitações da actividade ou restrições da participação (p.e.,andar distâncias longas; participar em actividades de grupo)?				0	0	
Utiliza produtos/tecnologias de apoio (p. e. ajudas técnicas)?					0	-
Causa(s) das incapacidade(s)	):					
Congénita(s)				0	0	
Adquirida(s)				0	0	

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 anatómicas 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.

# Ficha de Inscrição IMP02.IT01.PC01 - CENTRO DE DIA página 4 de 4

#### DADOS A PREENCHER PELOS SERVIÇOS

6. FOR	AM ENTREGUE	S CÓPIAS E	DE TODOS OS DO	CUMENTOS NECESSÁRIOS?
Sim	O Não	0		
Assinale	quais os document	tos em falta e	a respectiva data de e	entrega
Bilhete	de Identidade		0	Data de entrega
N.° de Contribuinte			0	Data de entrega
Cartão de Beneficiário ou Pensionista			0	Data de entrega
Cartão	do Serviço Naciona	l de Saúde	0	Data de entrega
Cartão	de Cidadão		0	Data de entrega
Outros.	Especificar:		0	Data de entrega
7.Assir	naturas			
Cliente				Data:
Pessoa S	Significativa			Data:
Organiz	ação			Data:

# Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos IMP03.IT02.PC01 - CENTRO DE DIA página 1 de 3

Data de Entrevista			
	Data de	Entrevista	

N° de	Entrada
14. 46	LIIU aya

(assinale com um X)	Autónomo	Necessita de apoio pontual dos serviços	Necessita de apoio permanente dos serviços		
Banho	0	0	0		
Cuidados de imagem	0	0	0		
Vestir-se	0	0	0		
Ir ao WC	0	0	0		
Alimentação	0	0	0		
Mobilidade	0	0	0		
Continência	0	0	0		
Tratamento de roupas	0	0	0		
Acompanhamento ao exterior (fazer compras, etc)	0	0	0		
Aquisição de bens e serviços	0	0	0		
Toma medicamentosa	0	0	0		
Ocupação quotidiana do tempo	0	0	0		

### 2. SERVIÇOS A MOBILIZAR

	Quais?	Quando?		Periodicidade				Número			
Serviços solicitados		Semana	Fim-de- semana	Diária	Semanal	Quinzenal	Mensal	lx	2x	3x	Outra qual?
Cuidados de higiene	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cuidados pessoais e de imagem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Refeições	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Apoio nas refeições	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cuidados de saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Assistência medicamentosa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Transportes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tratamento de roupas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Apoio na aquisição de bens e serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Acompanhamento ao exterior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Apoio psicossocial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Actividades socioculturais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Outro. Qual?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Observações ou outras especificações

# Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos IMP03.IT02.PC01 - CENTRO DE DIA

página 2 de 3

4. DESCRIÇÃO DO EQUIPAMENTO FAMILIAR E/OU DE SUPORTE								
5. C	DESC	CRIÇÃO	DAS CONDIÇÕES SOCIOECONÓMICAS					
6. 0	CRIT	ÉRIOS [	DE ADMISSIBILIDADE					
	-	-	sta-se às necessidades e expectativas do Cliente?					
(assii	nale co	om uma X)						
Sim Não		0	Porquê?					
INAC	,	O	r or que:					
	_	-	de dar resposta, internamente, ao pedido do cliente?					
		om uma X)						
Sim Não		0	Reencaminhamento para outra Organização ou prestação de inform	nacão adicional (d	uando aplicável)			
		O		iaşao adicionai (q	aundo apneavoi).			
Cri	téric	os		Ponderação:	Pontuação:			
0	Idad	le do clien	ite (indexada à idade de reforma vigente)					
0		u de depe						
_			disponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar o apoio necessário					
0			mento social					
0		açoes de e cros – ider	emergência social					
	Out	ios – idei	itincar					
		s <b>ível?</b> om uma X)						
Sim		$O_{(I)}$						
Não	)	$O_{(2)}^{(1)}$	Porquê?					

<sup>(1)</sup> Entrega ou envio do IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade (2) Entrega ou envio do IMP05.IT02.PC01 – Carta de Não Admissibilidade

### Identificação do Estabelecimento

# Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos IMP03.IT02.PC01 - CENTRO DE DIA página 3 de 3

7. OBSERVAÇÕES DECORRENTES DA ENTREVISTA: (assinale outras informações relevantes sobre o cliente)					
8.ASSINATURAS					
Cliente	Data:				
Pessoa Significativa	Data:				
Organização	Data:				

### Identificação do Estabelecimento

### Carta de Admissibilidade IMP04.IT02.PC01 - CENTRO DE DIA

Localidade, data por extenso	
Exmo (a). Sr(a).	
Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:	
<b>VERSÃO I - AO CLIENTE</b> É com agrado que o/a informamos que se encontra em situação de pod	der vir a integrar o Centro de Dia desta Organização.
VERSÃO 2 – PESSOAS SIGNIFICATIVAS	
É com agrado que o/a informamos que o Sr/ Sr.ªpoder vir a usufruir dos serviços prestados por esta Organização.	se encontra em situação de
Neste sentido, salvo orientação contrária, ficará automaticamente inscr	rito em lista de candidatos(1).
Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assu	
, através do telefone	, fax ou correio
electrónico	
Desde já, gratos pela preferência dos nossos serviços, Atenciosamente,	
	O(A) Director(a) Técnico(a)
	(Nome)

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

### Carta de Não Admissibilidade IMP05.IT02.PC01 - CENTRO DE DIA

Localidade, data por extenso		
Exmo (a). Sr(a).		
Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:		
VERSÃO I - AO CLIENTE		
Serve o presente para o/a informar que não se encontra em situação de inte seguinte(s) razões:	grar o Centro de	Dia desta Organização pela(s)
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) ra	120es .	
Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assunto, po	oderá entrar em c	ontacto com o/a Sr/ Sr.ª
, através do telefone		
electrónico		
Doodo iá gratos pola profesância dos possos comissos		
Desde já, gratos pela preferência dos nossos serviços, Atenciosamente,		
,,		
	O(A) Dire	ctor(a) Técnico(a)
		(Nome)

# Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

IMP07.IT03.PC01 - CENTRO DE DIA Análise e Hierarquização dos Candidatos página I de 3

Data de	Elabora	ção:

Equipa Técnica	
Nome	Função
Hierarquização dos Candidatos	
Nome	Pontuação
l.	
2.	
3.	
4.	
5.	
Breve Caracterização dos Candidatos	
I.	
2.	
3.	
4.	
5.	

# Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

IMP07.IT03.PC01 - CENTRO DE DIA Análise e Hierarquização dos Candidatos página 2 de 3

Parecer Técnico sobre os Candidatos
I.
2.
3.
4.
5.
Comentários
Assinatura da Equipa Técnica
Data de Envio para Aprovação:

### Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

IMP07.IT03.PC01 - CENTRO DE DIA Ap pág

Aprovação do Candidato página 3 de 3	Data de Recepção para Aprovação:
Análise da Proposta Técnica	
Candidato Aprovado (I)	
Nome	Pontuação
	<u> </u>
Hierarquização dos Candidatos	
Nome	Pontuação
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
Assinatura da Direcção	<u>'</u>

### Data de Aprovação:

### Carta de Aprovação IMP08.IT03.PC01 - CENTRO DE DIA

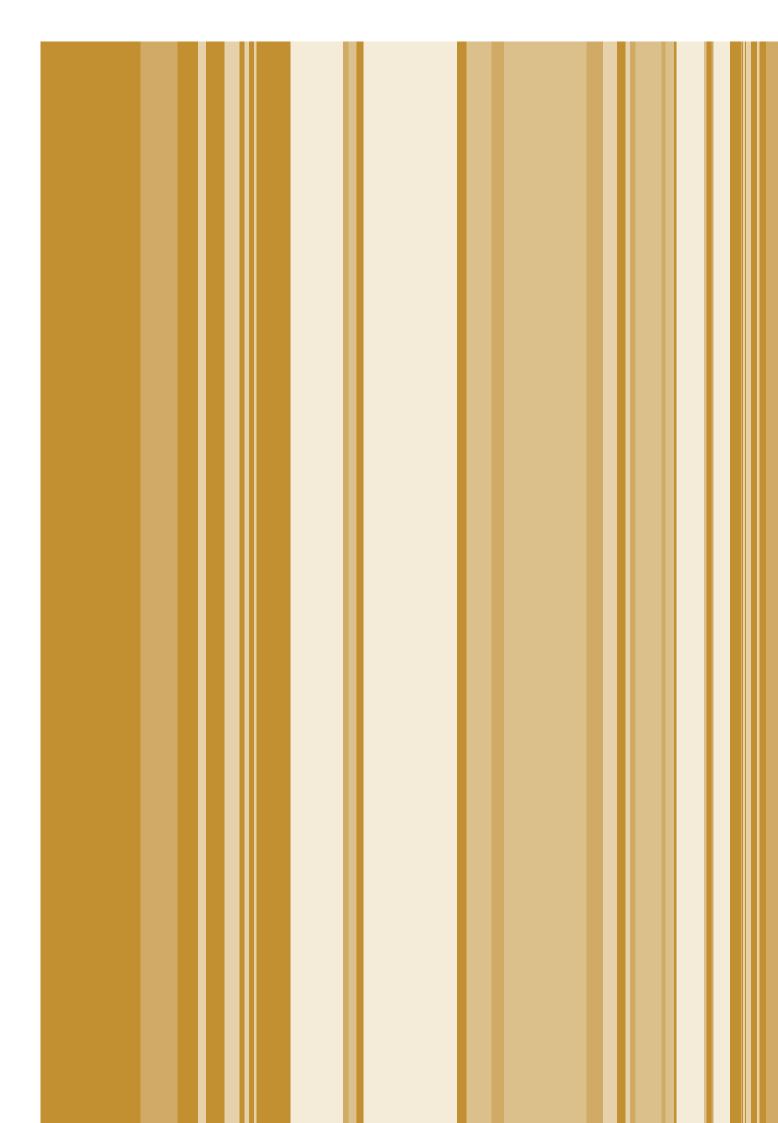
Loca	llidade, data por extenso	
Exm	o (a). Sr (a).	
Utiliz	zar uma das duas versões em função do destinatário:	
	RSÃO I - AO CLIENTE m agrado que o/a informamos que foi aprovado/a para poder usufruir dos serv	iços prestados por esta Organização.
É co	RSÃO 2 - PESSOAS SIGNIFICATIVAS  m agrado que o/a informamos que o/a Sr/ Sr.ª se encontra  poder usufruir dos serviços prestados por esta Organização.	aprovado/a
Para colat	o efeito, propomos que contacte o Sr/ Sr.ª, a fim de Dia. Agradecíamos que viessem acompanhados dos seguintes elementos:	
•	Cópias de: Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Ben Serviço Nacional de Saúde ou Cartão de Cidadão.  2 Fotografias.  Declaração comprovativa de rendimentos: IRS do cliente ou do agregado fan Documentos comprovativos das despesas mensais fixas do cliente ou do agrendimento e taxa social única, valor da renda de casa ou prestação mensal p mensais com transportes públicos e despesas com aquisição de medicamentos d Declaração médica.  Relatórios médicos/técnicos que identifiquem: medicação, cuidados e estado Boletim de vacinas actualizado.  Micro Radiografia ou RX Pulmonar.	niliar conforme aplicável. gregado familiar: valor do imposto sobre o ara aquisição de habitação, encargos médios e uso continuado em caso de doença crónica.
	n os nossos melhores cumprimentos, nciosamente,	
		O(A) Director(a) Técnico(a)  (Nome)

### Carta de Não Aprovação IMP09.IT03.PC01 - CENTRO DE DIA

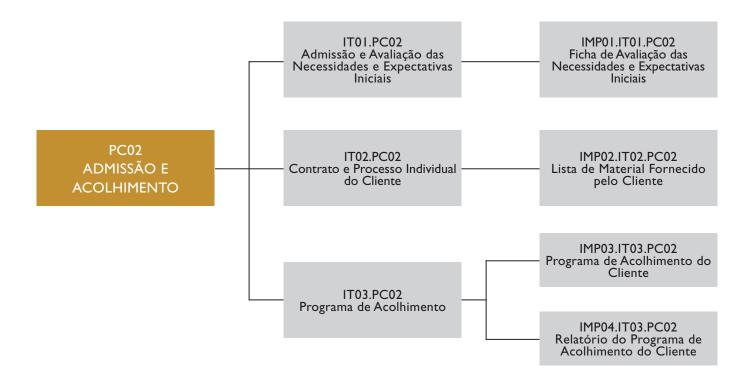
Localidade, data por extenso	
Exmo (a). Sr (a).	
Jtilizar uma das duas versões em função do destinatário:	
VERSÃO I - AO CLIENTE Serve o presente para informar V. Exa. que, de acordo com a avaliação técnica e hierarque defectuada, não é possível, de momento, a aprovação da candidatura, pela(s) seguinte(s)	
VERSÃO 2 – PESSOAS SIGNIFICATIVAS  Serve o presente para o/a informar que relativamente ao/ à Sr./ Sr. <sup>a</sup> com a avaliação técnica e hierarquização dos candidatos ao Centro de Dia efectuada, i da candidatura, pela(s) seguinte(s) razões:	
Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assunto, poderá en , através do telefone, fa	
electrónico	
Atenciosamente,	
	O(A) Director(a) Técnico(a)
-	(Nome)

Lista de Candidatos IMP06.PC01 - CENTRO DE DIA

Ficha de	Ficha de inscrição					Pessoa de contacto				Pontuação dos	Actualização	zação
N° de Inscrição	N° de Data de Inscrição Inscrição	Nome do Cliente	Telefone	Telemóvel	E-mail	Nome	Telefone	Telemóvel	E-mail	Critérios de Hierarquização	Data	Resultado



# PC 02 Admissão e Acolhimento



### PC02 Admissão e Acolhimento

### I. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para a integração do cliente no Centro de Dia, 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

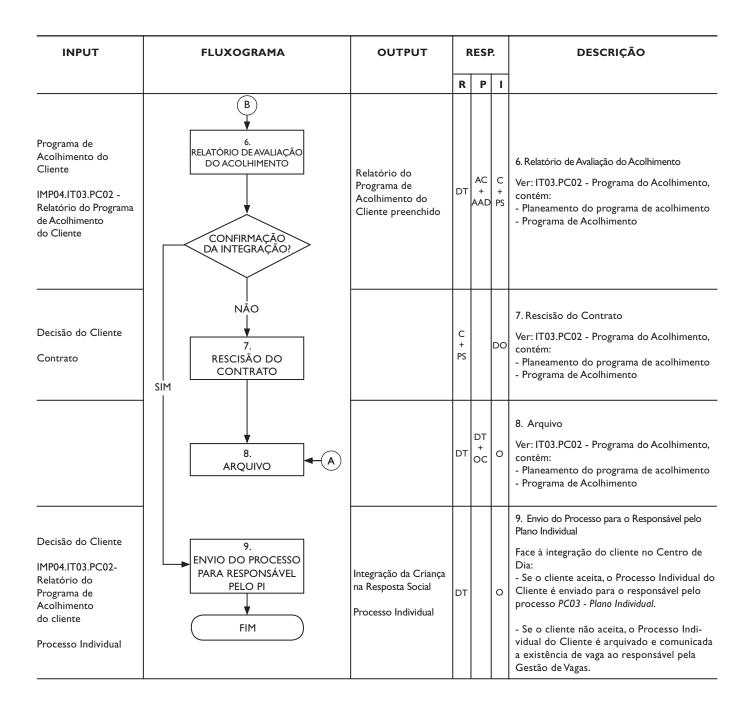
Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos.

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	JT FLUXOGRAMA OUTPUT		RESP.			DESCRIÇÃO		
			R	Р	ı			
Documentação do cliente  Necessidades e expectativas do cliente  Processo administrativo da Candidatura  Requisitos legais e estatuários  IMP01.IT01.PC02-Ficha de Avaliação Diagnóstica	INÍCIO  I.  AVALIAÇÃO DAS  NECESSIDADES E  EXPECTATIVAS INICIAIS  ACEITA INTEGRAÇÃO?  NÃO→A	Ficha de Avaliação Diagnóstica preenchida	DT	C + PS	C + PS	I.Avaliação das Necessidades e Expectativas Iniciais  É efectuada uma avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente, bem como, é prestada informação específica sobre o funcionamento do Centro de Dia.  Ver: IT01.PC02 - Admissão e Avaliação Diagnóstica, contém: - Admissão - Avaliação diagnóstica - Clientes sinalizados pela rede social de suporte		
Decisão do cliente Contrato IMP02.IT02.PC02- Lista de Material For- necido pelo Cliente	SIM  2. ELABORAÇÃO E ASSINATURA DE CONTRATO	Contrato elaborado e assinado Lista de Material Fornecido pelo Cliente preenchida	DO	C + PS	C + PS + O	2. Elaboração e Assinatura do Contrato  Se o cliente aceitar integração, é estabelecido um contrato de prestação de serviços.  Ver: IT02.PC02 - Contrato e Processo Individual do cliente, contém:  - Contratualização dos serviços  - Processo Individual		
Documentação do cliente  Processo administrativo da candidatura  Ficha de Avaliação das necessidades e expectativas do cliente  Lista de Material Fornecido pelo Cliente  Contrato	3. ELABORAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE	Processo Individual do Cliente	DT	ОС	0	3. Elaboração do Processo Individual do Cliente Ver: IT02.PC02 - Contrato e Processo Individual do Cliente, contém: - Contratualização dos serviços - Processo individual		
Processo Individual do Cliente IMP03.IT03.PC02- Programa de Acolhi- mento do Cliente	4. PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO	Programa de Acolhimento do Cliente preenchido e aprovado	DT	AC + AAD	+	4. Planeamento do Programa de Acolhimento Ver: IT03.PC02 - Programa de Acolhimento, contém: - Planeamento do programa de acolhimento - Programa de acolhimento		
Programa de Acolhimento do Cliente	5. PROGRAMA DE ACOLHIMENTO	Programa de Acolhi- mento do Cliente implementado	DT	AC + AAD	C + PS	5. Programa de Acolhimento  Ver: IT03.PC02 - Programa de Acolhimento contém: - Planeamento do programa de acolhimento - Programa de acolhimento		



### 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
Necessidades e expectativas do cliente	Cliente e/ou pessoas significativas
Capacidade de resposta do Centro de Dia	<ul> <li>Direcção da Organização</li> </ul>
Regulamentos Internos	Director Técnico
Saída	Destino
Necessidades e expectativas do cliente avaliadas	Cliente e/ou pessoas significativas
Contrato	Organização
Relatório do Programa de Acolhimento	Responsável pelo Pl
Processo Individual do Cliente	
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	
<ul> <li>% de revisões da ficha de avaliação das necessidades e expectativas do cliente</li> </ul>	<ul> <li>Número de fichas revistas / total de fichas de avaliação da necessidades e expectativas do cliente X 100</li> </ul>
% de rescisão de contratos por tipo de motivo	<ul> <li>Número de rescisão de contratos por motivo / número de contratos estabelecidos X 100</li> </ul>
<ul> <li>% de reclamações relativas ao processo de admissão e acolhimento</li> </ul>	<ul> <li>Número de reclamações relativas ao processo de admissão acolhimento / número total de reclamações X 100</li> </ul>

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 1T03.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 DETRABALHO - 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 tratem de clientes com longas histórias clínicas e/ou de apoio em respostas sociais.

A entrevista de avaliação diagnóstica é sustentada por um guião semi-estruturado e poderá ainda ser suportada por registos de observação do comportamento do cliente e/ou pessoa significativa. O IMPO1.ITO1.PCO2 – 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.

O Centro de Dia 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.I. Elaboração

Após a decisão por parte do cliente de integrar o Centro de Dia, é estabelecido um contrato escrito entre a Organização e o cliente e/ou pessoa significativa.

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

- Cópia do Bl 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.
- Direitos e deveres da Organização.

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

- 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.).

Aquando da celebração do contrato, é acordado com o cliente a lista do material que este e/ou a pessoa significativa se responsabiliza a fornecer, devendo ser registado no IMP02.IT02.PC02 – Lista de Material Fornecido pelo Cliente.

A Organização deve assegurar a normal segurança dos bens dos clientes, devendo informar o cliente sobre os cuidados a ter com os seus bens pessoais, facultando, se necessário, o acesso a cacifo com chave.

A gestão de negócios é definida pelo Código Civil (CC) no art.º 464°, "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 466°, 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 138° e seguintes do CC.

Assim sendo, a modalidade de gestão (actos de mera administração/actos de disposição) dos bens financeiros dos clientes pelo Centro de Dia deve ficar registada no contrato, juntamente com a procuração 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 465° e 466° do Código Civil, podendo no quadro dos normativos legais vigentes, assumir uma das seguintes modalidade:

# IT02.PC02 - INSTRUÇÃO DETRABALHO - Contrato e Processo Individual do Cliente

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

### I.4. Suspensão e/ou rescisão

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

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

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

- mudança de residência;
- mudança de resposta social;
- inadaptação do cliente aos serviços.

Sempre que se verifiquem 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/cumpre 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 Centro de Dia, 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 Bl, 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.
- 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).

# IT02.PC02 - INSTRUÇÃO DETRABALHO - Contrato e Processo Individual do Cliente

- 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 I Iº 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 Centro de Dia 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.
- 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, pessoas significativas 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 Centro de Dia e os serviços prestados são assegurados por colaboradores idóneos e respeitadores do cliente.

Deverá ser referido que sentirá com certeza algumas diferenças e eventuais dificuldades, assegurando-lhe ao mesmo tempo que a equipa técnica estará sempre disponível para analisar e facilitar a sua adaptação e promover o seu bem-estar, procedendo-se aos ajustes e mudanças sentidas como necessárias.

### IT03.PC02 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO - Programa de Acolhimento

### 2. PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

Este *Programa de Acolhimento* diz respeito ao período de adaptação acordado com o cliente e/ou pessoa próxima (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 Centro de Dia é desenvolvido preferencialmente com a colaboração das pessoas significativas do cliente (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 Centro de Dia 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 das pessoas próximas do cliente.
- Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do Centro de Dia, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos interventores na prestação do serviço.
- Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

Ainda durante este período, os colaboradores responsáveis pelo acolhimento do cliente podem desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando ou alterando sempre que necessário, o conteúdo da *Ficha de Avaliação Diagnóstica* – *IMPO I.ITO 2.PCO 2*.

Após os 30 dias de acolhimento, é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente e/ou pessoa próxima (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 pessoa significativa (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.

### Ficha de Avaliação Diagnóstica IMP01.IT01.PC02 - CENTRO DE DIA página 1 de 10

Em agregado 🔘

		<u>D</u> :	ata da Av	<u>alia</u>	ção	
I. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	DO CLII	ENTE				
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	0 0 0 0	Ensino Técnico P Licenciatura Pós-graduação Mestrado Doutoramento	rofissional	I	0 0 0 0	
Nacionalidade e Língua						
Qual a sua nacionalidade?						
Há quanto anos vive em Portugal	/Distrito/Co	oncelho?				
Compreende bem o Português (o Sente dificuldades em expressar-s Normalmente as pessoas compre	se em Portu	guês (caso seja imigrante)?	Sim (	0	Não O Não O Não O	Mais ou menos C Mais ou menos C Às vezes C
2. BREVE CARACTERIZAÇÃO  O cliente vive: Isolado	INDIVIDU	JAL E DO AGREGADO FA	AMILIAR	D	O CLIENT	Ē

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

<sup>(</sup>I) Reforma; Pensão Social; Subsídio Mensal Vitalício; Complemento Solidário para Idosos; Rendimento Social de Inserção; outro.

### Ficha de Avaliação Diagnóstica IMP01.IT01.PC02 - CENTRO DE DIA página 2 de 10

	~	,		
•	CITLIACÃO	COCIOECONIONICA	DO CLIENTE E/O	LI CICNIFICATIVAC
5.	SIIUACAO	<b>SOCIOECONÓMICA</b>	DO CLIENTE E/O	U SIGNIFICATIVOS(2)
	· · · · · · · · · · · · ·			J J.

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:									

<sup>(2)</sup> 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 HABITA	ACIONAL				
Há quantos anos vive no seu	ı local de residênd	ia?			
Tem um quarto só para si?	Sim O	Não	0		
Tipo de habitação					
Casa	0				
Apartamento	0				
Quarto	0				
Outra	_ 0				
Condições habitacionais					
Água canalizada	0	Fogão	0	Micro-ondas	0
Luz	0	Frigorífico	0	Rádio	0
Rede de esgotos	0	Esquentador	0	TV	0
Gás	0	Máq. lavar roupa	0	Vídeo/ DVD	0
Aquecimento	0	Máq. lavar loiça	0	Telefone/ telemóvel	0
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:					

### Ficha de Avaliação Diagnóstica IMP01.IT01.PC02 - CENTRO DE DIA

página 3 de 10

Problemas de Saúde								
Respiratórios	0	Ir	Intestinais			Outros (		
Urinários	0	Ir	nfecto-contagiosas	0				
Aparelho locomotor	0	N	leoplasias	0	Qu	iais?		
Limitações físicas incapacitantes	0	S	istema nervoso	0				
Reumatismo	0	Р	adrões de sono	0				
Cardíacos	0		)emência	0				
Hipertensão				0				
•		uditivos	0					
Visão			'isão	0				
Medicação e indicação	terapêı	ıtica						
Nome Medicamento	>	Jejum	P. almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Deitar	
							+	
Medicação S.O.S								
Nome Medicamento	·			Descrição da	Situação S.O.S			
		1						
Cuidados de medicina	física e d	e reabilitaçã	o					
Terapia ocupacional		C	)					
Fisioterapia		C	)					
Outra. Especificar		C	)					

### Ficha de Avaliação Diagnóstica IMP01.IT01.PC02 - CENTRO DE DIA página 4 de 10

### 6. CAPACIDADE FÍSICA E FUNCIONAL

ACTIVIDADES CORPORAIS	Assinaie, quando aplicavei
Alimentação Alimenta-se sem dificuldades Necessita parcialmente de auxílio ou de alimentação triturada	0
Necessita totalmente de ajuda ou de alimentação artificial (por sonda ou perfusão	o)
Higiene pessoal	
Faz a sua higiene sem dificuldades	0
Necessita de ajuda parcial	0
Necessita de ajuda total	0
Usar banheira ou polibã	
Usa sem dificuldades	0
Necessita de ajuda parcial	0
Necessita de ajuda total	0
Vestir-se	
Não necessita de ajuda	0
Necessita de ajuda total	0
Necessita de ajuda parcial	0
Eliminação	
Micção normal	0
Defecção normal	0
Incontinência urinária ocasional	0
Incontinência fecal ocasional	0
Incontinência urinária permanente (p.e., algália)	0
Incontinência fecal permanente (doente osteomizado)	0
Usar a sanita/mictório	
Usa sem dificuldades	0
Necessita de ajuda parcial	0
Necessita de ajuda total	0
ACTIVIDADES SENSORIAIS	Assinale, quando aplicável
Fala	
Exprime-se sem dificuldades	0
Exprime-se com dificuldades	0
Visão	
Vê sem dificuldades	0
Vê com dificuldades	0
Vê com dificuldades severas ou não vê	0
Audição	
Ouve sem dificuldades	0
Ouve com dificuldades	0
Ouve com dificuldades severas ou não ouve	0

### Ficha de Avaliação Diagnóstica IMP01.IT01.PC02 - CENTRO DE DIA

página 5 de 10

ACTIVIDADES LOCOMOTORAS	Assinale, quando aplicável
Transferência	
Efectua sem dificuldades	0
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	0
Necessita de ajuda total ou de uma cadeira elevatória	0
Deslocação no domicílio	
Efectua sem dificuldades	0
Necessita de ajuda humana ou técnica (bengala, andarilho)	0
Necessita de uma cadeira de rodas	0
Deslocação ao exterior	
Efectua sem dificuldades	0
Necessita de ajuda humana ou técnica (bengala, andarilho)	0
Necessita de uma cadeira de rodas	Ο
Trabalho doméstico	
Faz sem dificuldades	0
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	0
Necessita de ajuda total	0
Refeições	
Faz sem dificuldades	0
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	0
Necessita de ajuda total	0
Ir às compras	
Faz sem dificuldades	0
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	0
Necessita de ajuda total	Ο
ACTIVIDADES MENTAIS, COGNITIVAS E COMPORTAMENTAIS	Assinale, quando aplicável
Memória	
Recorda factos ou acontecimentos sem dificuldades	0
Esquecimentos mais ou menos frequentes	0
Esquecimentos muito frequentes	0
Amnésia	0
Orientação espacial	
Identifica os locais em que está (casa, cidade, etc.)	0
ldentifica com dificuldade/ precisa de apoio para identificar os locais em está (casa, cidade, etc.)	que
Não identifica os locais em que está (casa, cidade, etc.)	0
Orientação temporal	
Identifica os elementos de caracterização temporal (dia da semana, mês, an	o, etc.)
Identifica com dificuldade/ precisa de apoio para identificar os elemen caracterização temporal (dia da semana, mês, ano, etc.)	tos de
Não identifica elementos de caracterização temporal (dia da semana, mês, an	o, etc.)

### Ficha de Avaliação Diagnóstica IMP01.IT01.PC02 - CENTRO DE DIA

página 6 de 10

ACTIVIDADES MENTAIS, COGNITIVAS E COMPORTAMENTAIS(cont.)	Assinale, quando aplicável
Comportamento	
Normal	0
Perturbações minor: teimosia, lamentações, emotividade	0
Perturbações major: agitação, desorientação, fuga	0
Humor	
Normal	0
Tristeza (significativa pela constância ou intensidade) ou irritabilidade	0
Apatia (sem energia)	0
Agressividade	0
Comunicação	
Comunica verbalmente com fluidez, expondo as suas ideias com clareza	0
Comunica verbalmente com dificuldades	0
Comunica verbalmente com o apoio de produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas	0
Comunica através de Língua Gestual Portuguesa	0
Não comunica verbalmente nem através de Língua Gestual Portuguesa	0
OUTRAS ACTIVIDADES	Assinale, quando aplicável
Administrar o dinheiro	
Sem ajuda	0
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	0
Necessita de ajuda total	0
Tomar medicamentos	
Tomar medicamentos Sem ajuda	0
	0
Sem ajuda	-
Sem ajuda  Necessita de ajuda parcial ou de apoio  Necessita de ajuda total  Usar o telefone/telemóvel	0
Sem ajuda Necessita de ajuda parcial ou de apoio Necessita de ajuda total	0
Sem ajuda  Necessita de ajuda parcial ou de apoio  Necessita de ajuda total  Usar o telefone/telemóvel	0 0
Sem ajuda  Necessita de ajuda parcial ou de apoio  Necessita de ajuda total  Usar o telefone/telemóvel  Sem ajuda	0

### Ficha de Avaliação Diagnóstica IMP01.IT01.PC02 - CENTRO DE DIA página 7 de 10

### 7. HÁBITOS E GOSTOS/INTERESSES

	dades		
Tipo	<b>V</b> ariáveis	Hábitos	Gostos e Interesses
Refeições	<ul><li>Horários</li><li>Espaço</li><li>Forma de servir</li></ul>		
Higiene pessoal	<ul><li>Horários</li><li>Tipo de produtos</li><li>Tipo de higiene</li></ul>		
Cuidados pessoais e imagem	<ul><li>Tipo de cuidados</li><li>Frequência</li></ul>		
Alimentação	<ul><li>Tipo de alimentos</li><li>Dieta</li></ul>		
Compras no exterior	<ul><li>Frequência, por tipo de produtos (diária, semanal)</li><li>Com quem</li></ul>		
Roupa	<ul><li>Frequência de lavagens</li><li>Passar a Ferro</li><li>Produtos utilizados</li></ul>		
Ocupação quotidiana do tempo	<ul> <li>Actividades diárias que faz questão de fazer para ocupar o tempo</li> <li>A onde e com quem</li> <li>Frequência</li> </ul>		
Actividades lúdicas e/ou cult- urais	<ul><li>De que tipo</li><li>Com quem</li><li>Onde</li><li>Frequência</li></ul>		
Actividades desportivas	<ul><li>De que tipo</li><li>Com quem</li><li>Onde</li><li>Frequência</li></ul>		
Actividades espirituais e/ou religiosas	<ul><li>De que tipo</li><li>Com quem</li><li>Onde</li><li>Frequência</li></ul>		
Passear	<ul><li>Tipo de passeio</li><li>Locais</li><li>Com quem</li><li>Frequência</li></ul>		
ldas ao médico	– Frequência, por tipo de especiali- dade e tipo de estrutura		
Isolamento/ comunicação afec- tiva e social	Com quem comunicar     Como e onde     Frequência		
Mobilidade	<ul><li>Com quem sai</li><li>A onde</li><li>Frequência</li></ul>		
Relação familiar	<ul><li>Com quem estabelece contactos</li><li>De que tipo e a onde</li><li>Frequência</li></ul>		

### Ficha de Avaliação Diagnóstica IMP01.IT01.PC02 - CENTRO DE DIA

página 8 de 10

### Qual a satisfação quanto aos relacionamentos que estabelece?

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

(assinale com uma X)

Actores	I. Insatisfeito	2. Pouco satisfeito	3. Satisfeito	4. Muito satisfeito	5. Nr
Familiares	0	0	0	0	0
Representante legal	0	0	0	0	0
Amigos	0	0	0	0	0
Vizinhos	0	0	0	0	0
Voluntários	0	0	0	0	0
Outras pessoas?	0	0	0	0	0

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.

Actualmente, quais são os seus objectivos de vida? Actualmente, o que procura fazer no seu dia-a-dia?	ualmente, 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 Centro de Dia? 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 Centro de Dia? (Ou: O que espera dos colaboradores do Centro de Dia?)

### 9. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

10.AS	SINATURAS				
	Cliente	Data:	1	1	
	Pessoas Significativas	Data:	1	1	
	Organização	Data:	1	1	

### Ficha de Avaliação Diagnóstica IMP01.IT01.PC02 - CENTRO DE DIA

página 9 de 10

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

II. SAÚDE
12. NÍVEL COGNITIVO
Orientação temporal
Orientação no espaço
Verbalização
13. 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)
Actividades mentais (memória, comportamento, humor)
Outras actividades (administração do dinheiro, uso do telefone/telemóvel, toma de medicamentos)
Produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas

### Ficha de Avaliação Diagnóstica IMP01.IT01.PC02 - CENTRO DE DIA página 10 de 10

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

### 14. 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 Centro de Dia	

### 15. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

# Lista de Material Fornecido pelo Cliente IMP02.IT02.PC02 - CENTRO DE DIA

página I de I

Nome do cliente:		
Nome do cliente.		

			Y			,	
		Data Entrega			Assinaturas		- Observações
Produtos	Quantidade		Previsão de nova entrega	Cliente e/ ou Pessoas significativas	Organização		

# Programa de Acolhimento do Cliente IMP03.IT03.PC02 - CENTRO DE DIA

página I de I

ência: de:a	Aspectos Relevantes na Fase de Acolhimento			Apoio na aquisição de bens e serviços			
			Serviços Prestados	Acompan- hamento ao exterior			4
		Serviços Prestados		Transporte			
Período de vigência: de:				Higiene habitacional			
<b>a</b>				Tratamento de roupas			
				Actividades ocupacionais e de desen- volvimento pessoal			
				Cuidados de saúde e em situação de emergência			
				Assistência medicamen- tosa			
				Refeição (tipo de alimentação, horários, apoio, entre outros)			
				Cuidados Pessoais e de Imagem			
				Adaptação ao Espaço			:
			dores				
			Com os Colaboradores				
			) so mo				
		-	0	SS SS			
				Com os outros clientes		 	
Nome:	Data					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 - CENTRO DE DIA

página I de 3

Nome:

Processo de Adaptação	l <sup>a</sup> Semana	mana	2ª Semana	nana	3ª Se	3ª Semana	4ª Semana	nana	
do Cliente	Situação Identificada(1)	Medidas Tomadas(2)	Situação Identificada(1)	Medidas Tomadas(2)	Situação Identificada(1)	Medidas Tomadas(2)	Situação Identificada(1)	Medidas Tomadas(2)	O Bs.
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 Reursos Adstritos									
		-							

<sup>\*</sup> Referenciar todos os elementos que se encontram em contacto com o cliente durante a prestação dos cuidados.

<sup>(1)</sup> 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 Centro de Dia. 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 Centro de Dia tendente a uma maior adaptação.

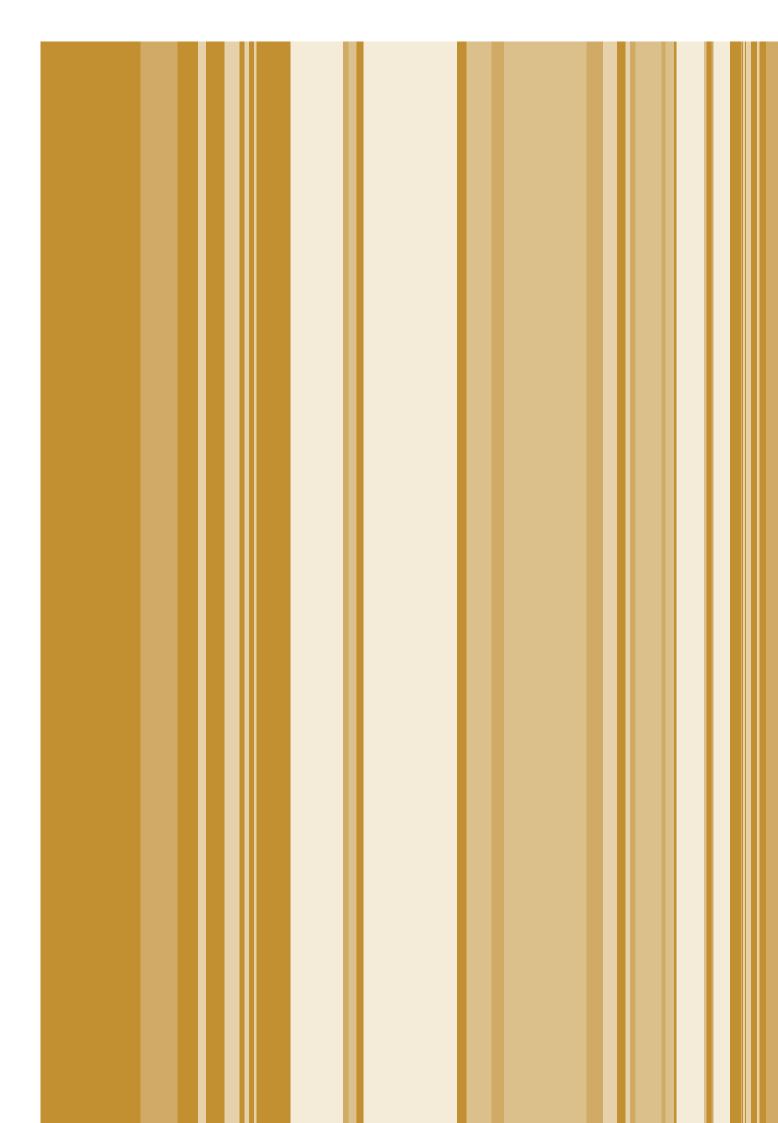
### Identificação do Estabelecimento

## Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente IMP04.IT03.PC02 - CENTRO DE DIA

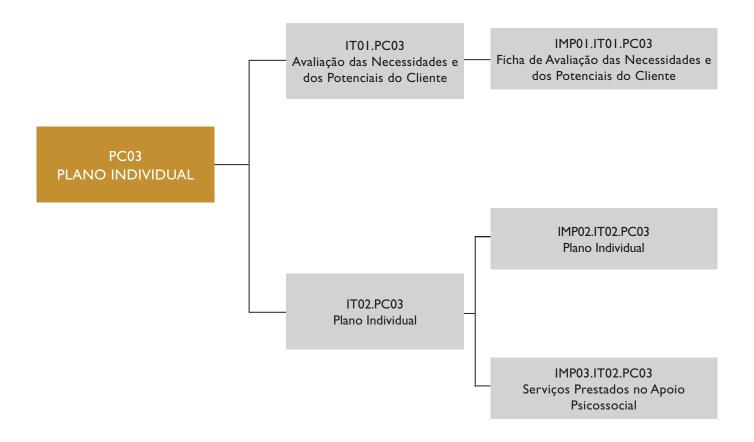
página 2 de 3

DADOS A PREENCHER PELOS SERVIÇOS

1. C	RITÉRIOS A AVALIAR PELO CLIENTE				
	ente está satisfeito com os serviços prestados pelo Centro de ale com uma X )	Dia?			
		Sim	Não	Porquê?	
	Cuidados Pessoais e de Saúde	0	0		
	Nutrição e Alimentação	0	0		
	Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana	0	0		
	Actividades de Desenvolvimento Pessoal	0	0		
	Outras. Quais?	0	0		
	ente está satisfeito com os serviços prestados pelos colaborad	ores do	Centro d	e Dia?	
		Sim	Não	Porquê?	
	Cuidados Pessoais e de Saúde	0	0	1 orque.	
	Nutrição e Alimentação	0	0		
	Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana	0	0		
	Actividades de Desenvolvimento Pessoal	0	0		<del></del>
	Outras. Quais?	0	0		
	ente está satisfeito com o processo de acolhimento? ale com uma X )				
	Sim O				
	Não O Porquê?				
	ente pretende continuar a usufruir dos serviços prestados pelo ale com uma X )	Centro	o de Dia?		
		Sim	Não	Porquê?	
	Cuidados Pessoais e de Saúde	0	0		
	Nutrição e Alimentação	0	0		
	Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana	0	0		
	Actividades de Desenvolvimento Pessoal	0	0		
	Outras. Quais?	0	0		



PC 03 Plano Individual



# PC03 Plano Individual

### I. OBJECTIVO

Estabelecer as regras de orientação a observar na elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do Plano Individual (PI) do cliente do Centro de Dia.

### 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	ОИТРИТ	F	RESF		DESCRIÇÃO
			R	Р	ı	
Processo Individual do Cliente  Necessidades e Expectativas do cliente  IMP01.IT01PC03- Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente	INÍCIO  I.  AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E POTENCIAIS DOS CLIENTES  EXISTEM RECURSOS RECURSOS	Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente preenchido	DT	AC + AAD	C + PS	I. 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	NÃO  SIM  ARTICULAÇÃO PARCERIAS	Parcerias articuladas	DT	Р	O + 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 Pl - Monitorização, avaliação e revisão do Pl
Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente Necessidades de Recursos Externos IMP02.IT02.PC03 - Plano Individual	3. ELABORAÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL (PI)  4. VALIDAÇÃO DO PI POR TODAS AS ENTIDADES	Plano Individual elaborado	DT	C + PS + AC + AAD + P	C + PS	<ul> <li>3. Elaboração do Plano Individual</li> <li>Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém:</li> <li>- Elaboração do Pl</li> <li>- Monitorização, avaliação e revisão do Pl</li> </ul>
Necessidades e Potenciais do Cliente Necessidades de Recursos Externos Plano Individual	É NECESSÁRIO REVER O PI? SIM NÃO 5	Plano Individual validado	DT	C + PS + AC + AAD + P	С	4. Validação do Plano Individual  Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do Pl - Monitorização, avaliação e revisão do Pl
Plano Individual	REFORMULAÇÃO DO PI	Plano Individual reformulado	DT	C+PS+AC+AAD	C + PS	5. Reformulação do Plano Individual Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do Pl - Monitorização, avaliação e revisão do Pl
Plano Individual	6. IMPLEMENTAÇÃO DO PI  7. MONITORIZAÇÃO,	Plano Individual implementado Registo de Actividades e resultados	DT	C+S+C+D+P	С	6. Implementação do Plano Individual Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do Pl - Monitorização, avaliação e revisão do Pl
Plano Individual  Registo de Actividades e resultados	PI AJUSTADO?	Plano Individual Monitorizado, revisto e avaiado	DT	C + PS + AC + AAD + P	С	7. Monitorização e Avaliação do Plano Individual Ver: IT02.PC03 - Plano Individual, contém: - Elaboração do Pl - Monitorização, avaliação e revisão do Pl
Plano Individual	8. ACTUALIZAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE FIM	Processo Individual do cliente actualizado	DT	DT + OC	0	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 Pl - Monitorização, avaliação e revisão do Pl

### 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

IT02.PC03 – Plano Individual  IMP02.IT02.PC03 – Plano Individual  IMP03.IT02.PC03 – Serviços Prestados no Apoio Psicossocial  Indicadores  Número de revisões do Pl  Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do Pl  Grau de cumprimento do Pl  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 previsto	Entrada	Origem
<ul> <li>Plano Individual elaborado e executado         <ul> <li>Resultados dos clientes</li> <li>Serviços prestados</li> <li>Rescisão do contrato</li> </ul> </li> <li>Direcção da Organização         <ul> <li>Director Técnico</li> <li>Colaboradores técnicos</li> </ul> </li> <li>Documentos de Referência</li> <li>Impressos</li> <li>IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente</li> <li>IMP01.IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do cliente</li> <li>IMP02.IT02.PC03 – Plano Individual</li> <li>IMP03.IT02.PC03 – Plano Individual</li> <li>IMP03.IT02.PC03 – Serviços Prestados no Apoio Psicossocial</li> <li>Indicadores</li> <li>Número de revisões do PI</li> <li>Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PI</li> <li>Grau de cumprimento do PI</li> <li>Número de acções executadas / número de acções planeadas, por objectivo X 100</li> <li>Grau de execução dos objectivos previstos</li> <li>Número de objectivos atingidos / número total de objectivos previsto</li> </ul>	<ul> <li>Objectivos operacionais das áreas/sectores (saúde, alimentação, actividades culturais, entre outros)</li> <li>Informações recolhidas no Processo de Candidatura</li> <li>Informações recolhidas no Processo de Admissão e Acolhimento</li> <li>Relatório de avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente</li> <li>Relatórios e informações provenientes de outras instituições/ departamentos da Organização</li> <li>Informações diárias dos colaboradores que acompanham o cliente</li> </ul>	<ul> <li>Director Técnico</li> <li>Psicólogo</li> <li>Animador Cultural</li> <li>Responsável pelo Acolhimento</li> <li>Ajudante de Acção Directa</li> <li>Direcção da Organização</li> </ul>
<ul> <li>Resultados dos clientes</li> <li>Serviços prestados</li> <li>Rescisão do contrato</li> <li>Direcção da Organização</li> <li>Director Técnico</li> <li>Colaboradores técnicos</li> </ul> Documentos de Referência Impressos IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente IMP01.IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do cliente IMP02.IT02.PC03 – Plano Individual IMP03.IT02.PC03 – Plano Individual IMP03.IT02.PC03 – Serviços Prestados no Apoio Psicossocial Indicadores <ul> <li>Número de revisões do PI</li> <li>Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PI</li> <li>Grau de cumprimento do PI</li> <li>Número de acções executadas / número de acções planeadas, por objectivo X 100</li> <li>Grau de execução dos objectivos previstos</li> <li>Número de objectivos atingidos / número total de objectivos previsto</li> </ul>	Saída	Destino
Instruções de trabalho Impressos IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente IT02.PC03 – Plano Individual IMP02.IT02.PC03 – Plano Individual IMP03.IT02.PC03 – Plano Individual IMP03.IT02.PC03 – Serviços Prestados no Apoio Psicossocial Indicadores  Número de revisões do Pl  Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do Pl  Orau de cumprimento do Pl  Número de acções executadas / número de acções planeadas, por objectivo X 100  Número de objectivos atingidos / número total de objectivos previsto	<ul> <li>Resultados dos clientes</li> <li>Serviços prestados</li> </ul>	<ul><li>Parceiros</li><li>Direcção da Organização</li><li>Director Técnico</li></ul>
IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente  IMP01.IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do cliente  IT02.PC03 – Plano Individual  IMP03.IT02.PC03 – Plano Individual  IMP03.IT02.PC03 – Serviços Prestados no Apoio Psicossocial  Indicadores  Número de revisões do Pl  Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do Pl  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 previsto	Documentos de Referência	
IT02.PC03 – Plano Individual IMP03.IT02.PC03 – Plano Individual IMP03.IT02.PC03 – Serviços Prestados no Apoio Psicossocial  Indicadores  Número de revisões do Pl  Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do Pl  Grau de cumprimento do Pl  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 previsto	Instruções de trabalho	Impressos
Indicadores  Número de revisões do Pl  Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do Pl  Número de cumprimento do Pl  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 previsto	IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Client	
<ul> <li>Número de revisões do PI</li> <li>Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PI</li> <li>Grau de cumprimento do PI</li> <li>Número de acções executadas / número de acções planeadas, por objectivo X 100</li> <li>Grau de execução dos objectivos previstos</li> <li>Número de objectivos atingidos / número total de objectivos previsto</li> </ul>	IT02.PC03 – Plano Individual	
<ul> <li>Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PI</li> <li>Grau de cumprimento do PI</li> <li>Múmero de acções executadas / número de acções planeadas, por objectivo X 100</li> <li>Grau de execução dos objectivos previstos</li> <li>Número de objectivos atingidos / número total de objectivos previsto</li> </ul>	Indicadores	
<ul> <li>Grau de cumprimento do PI</li> <li>Número de acções executadas / número de acções planeadas, por objectivo X 100</li> <li>Grau de execução dos objectivos previstos</li> <li>Número de objectivos atingidos / número total de objectivos previsto</li> </ul>	Número de revisões do Pl	
<ul> <li>Grau de cumprimento do PI planeadas, por objectivo X 100</li> <li>Grau de execução dos objectivos previstos Número de objectivos atingidos / número total de objectivos previsto</li> </ul>	Número de novas actividades não previstas e desencadeadas n	o decurso da implementação do PI
objectivos previsto	Grau de cumprimento do PI	
Vida reclamações relativas ao Plano Individual /      Número de reclamações relativas ao Plano Individual /	Grau de execução dos objectivos previstos	
• % de reciamações relativas ao PI número de reciamações relativas ao Piano individual / número total de reciamações X 100	% de reclamações relativas ao PI	<ul> <li>Número de reclamações relativas ao Plano Individual / número total de reclamações X 100</li> </ul>
Grau de satisfação dos clientes face ao Pl	Grau de satisfação dos clientes face ao PI	
Gestor do processo	Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	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 Centro de Dia 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 o estado de saúde do cliente, bem como aspectos relacionados com as capacidades físicas, funcionais e cognitivas, as expectativas e as representações face à sua vida e face ao Centro de Dia.

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 Centro de Dia, 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;
- interacções sociais;
- interacções familiares;
- interacções 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 Centro de Dia, 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 pessoa significativa 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 Centro de Dia 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 respectiva pessoa significativa, procede à identificação das necessidades do cliente, efectuando o seu registo no IMP01.1T01.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 ITO2.PCO3 – Plano Individual.

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

### 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

<sup>(1)</sup> 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 Centro de Dia 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 abstracções que visam simplificar os registos e os processos de trabalho. Assim, deve haver uma integração coerente entre os vários objectivos e actividades definidos no PI.
- A participação activa do cliente (e/ou pessoa significativa), 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 Centro de Dia.
- 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 pessoa significativa consultarem o Pl.
- O direito do cliente e/ou pessoa significativa solicitarem uma revisão do Pl.

### I. ELABORAÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL

### I.I. 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.

### 1.2. 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, Estruturas Residenciais para Idosos, 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.

### 1.3. Dados de Entrada

Para a formulação do PI são utilizados os referenciais do Centro de Dia 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;
- 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.

### I.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, saúde, entre outros). De salientar que antes da admissão no Centro de Dia 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.

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.
- Tratamento de roupa recolher, lavar e engomar a roupa.
- Acompanhamento ao exterior e aquisição de bens e serviços ir ao banco, ir às compras, ira 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 efectivada em conjunto com o cliente e/ou pessoa(s) significativa(s), 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 Centro de Dia – 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.

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

O Centro de Dia 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 Centro de Dia 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).

### I.5.I. 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 Pl.

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 Centro de Dia ou o alcance dos objectivos identificados.
- Apoiar o cliente e a pessoa significativa, nomeadamente em fases críticas (por exemplo, situação de internamento).
- Analisar, com o cliente e a pessoa significativa, as consequências que resultem da sua integração no Centro de Dia, 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 pessoa significativa, 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.

### 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.

### Gestão de Conflitos entre Clientes

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

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

### 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 pessoa significativa. Nesta fase, o apoio visa a satisfação das necessidades físicas, emocionais e espirituais do indivíduo.

A morte de um cliente tem impacto na estrutura do Centro de Dia, devendo ser criadas oportunidades para que os colaboradores possam gerir o seu processo de luto de acordo com as suas idiossincrasias. Nos casos em que seja necessário, deve ser despoletado processo de intervenção psicológica aos familiares, pessoas significativas 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. ITO2.PCO3 — Serviços Prestados no Apoio Psicossocial.

### 2. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E REVISÃO DO PLANO INDIVIDUAL

As necessidades e expectativas dos clientes do Centro de Dia 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 continuadamente, nas reuniões de equipa, através dos registos efectuados pelos colaboradores nos impressos, livro de registos e outros instrumentos criados para o efeito, constantes do Processo Individual do Cliente.

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

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

- O impacto dos serviços na melhoria e promoção da autonomia e qualidade de vida do cliente, isto é, se os objectivos gerais da intervenção, objectivos específicos, actividades e acções promoveram a autonomia e qualidade de vida do cliente.
- A satisfação do cliente e/ou 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.

Nestes momentos, a avaliação é registada nos campos de preenchimento assinalados para o efeito, tal como consta no IMPO2.ITO2.PCO3 – 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 Pl, bem como do acompanhamento diário a que o cliente está sujeito, quer por parte dos colaboradores do Centro de Dia, 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 Centro de Dia, pelo médico assistente, ou outros elementos externos ao Centro de Dia, 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 reingresso no Centro de Dia 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.

Nos casos em que se assista à saída permanente do cliente do Centro de Dia, 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 Centro de Dia 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 Centro de Dia deverá ainda assegurar o apoio na gestão do luto aos familiares/pessoa significativa que tenham tido uma estreita vinculação afectiva ao cliente que faleceu.

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

# Avaliação das Necessidades e Potenciais do Cliente

IMP01.IT01.PC03 - CENTRO DE DIA

página I de I

Nome do cliente:	Nome pelo qual deseja ser tratado:
Idade: anos	Data de aniversário:
Colaborador de referência:	
Domínios	Necessidades e Potenciais(I)
Habilidades Sensoriais Funcionamento sensorial e impacto da perda de habilidades sensoriais na qualidade de vida	
Autonomia Independência na velhice, capacidade ou liber- dade 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, espe- cialmente 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	

<sup>(1)</sup> Explicite de forma objectiva, para cada domínio, as necessidades e os potenciais identificados durante o processo de avaliação.

# Plano Individual

IMP02.IT02.PC03 - CENTRO DE DIA

página I de 5

Actividades

Nome pelo qual deseja ser tratado: Nome do cliente:

Data de aniversário: anos Idade:

Colaborador de referência:

						Resultado	Resultados atingidos
Diagnóstico (I)	Domínios	Objectivos Gerais da	da Data de	Indicad	Indicador(es)	Datas de mo	Datas de monitorização
		Actividade		Definição	Fonte		1
	3						
	nabilidades sensoriais	2.					
		3.					
	Ацсопотна	4.					
	Actividades Passadas,	5.					
	Presentes e Futuras	6.					
		7.					
	rarucipação sociai	8					
		9.					
	Intimidade	10.					
	4:)/ch ch:) ch cši:.leac)	11.					
	Conclusão do Cicio de Vida	12.					

<sup>(1)</sup> Necessidades; expectativas; serviços contratualizados; competências e potencialidades do cliente

IMP02.IT02.PC03 - CENTRO DE DIA Plano Individual

página 2 de 5

# Actividades

	Descrever as actividades de				ပိ	Calendarização anual (I)	ırizaç	ão an	naal (			
Actividades-tipo	desenvolvimento a implementar	Objectivo(s) específico(s)	Indicador(es) de avaliação	Lev Jan	Ng/Y	isM	unſ	lu[ ogA	3e£	зпО	voN	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												
Aquisição de produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas												
(1) Actividades efectivamente implementadas.	rtadas.		ď	Data de avaliação	/aliação		_	_				

Plano Individual

IMP02.IT02.PC03 - CENTRO DE DIA página 3 de 5

Acções por Actividade

Actividade: Objectivos Específicos:	ficos:						(z) e	sə	_	Recursos	so		<u>~</u>	Responsáveis	íveis		Partici Impli (S/	Participação / Implicação (S/N)			esultados tas de mo	Resultados atingidos Datas de monitorização
	Hábitos,	rar	JE	sobsico		Local (I)	iodicidado	ozəv əb °.l		sistne			ogs	Supe	Supervisão					)bservaçõ		
Acções/Tarefas	gostos e expectativas do cliente	Odslo	sniəาT	sesA soosiA	vərq səöşəA təərroD		n99	N	nsmuH  sinəteM	əmurtsul	eonsni4	reors9 	pusex3	шәпЪ	ObnanQ	Output	Client	ilims7 	ntuO 	<u> </u>		
(1) Espaço: Centro de Dia, Espaço Exterior (qual) (2) Diária: semanal; quinzenal: mensal; semestral, anual	a, Espaço Exterior (qι anal; mensal; semestra	ıal) I, anual																				
INFORMAÇÕES GERAIS	ERAIS																					

Data prevista para próxima avaliação/ revisão do PI:

Data de aprovação:

Cliente e/ou Pessoa Significativa:

Organização:

Outros:

Plano Individual	Identificação do Estabelecimento
IMP02.IT02.PC03 - CENTRO DE DIA	
página 4 de 5	
Avaliações	
Avaliação I*	
Avaliação quantitativa dos desvios face ao planeado	
Avaliação qualitativa dos desvios face ao planeado	

dual
ndivi
Plano I

IMP02.IT02.PC03 - CENTRO DE DIA página 5 de 5

0

Actividades

Propostas de reformulação/revisão do Plano Individual

Data de avaliação/aprovação:

Cliente e/ou Pessoa Significativa:

Organização:

Outros:

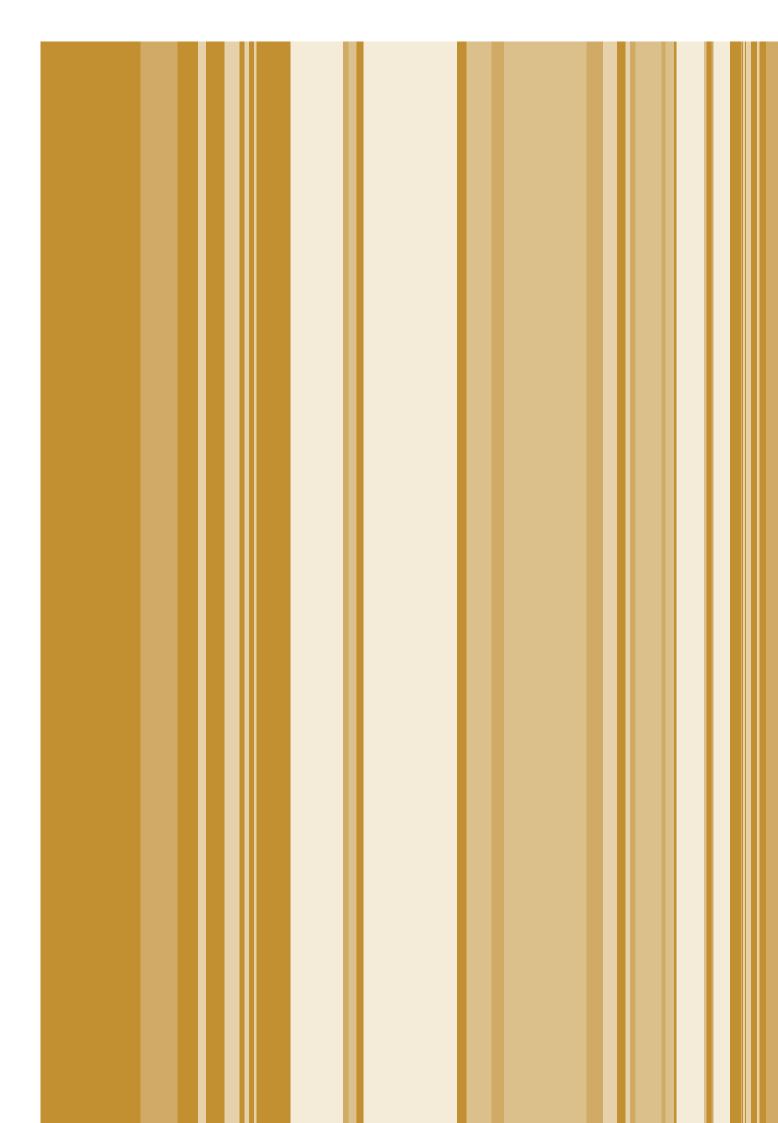
<sup>\*</sup>Repetir o número de vezes necessário.

# Serviços Prestados no Apoio Psicossocial

IMP03.IT02.PC03 - CENTRO DE DIA

página I de I

<sup>(1)</sup> Devem constar as acções previstas no Pl (2) Identificar situações anómalas



PC 04
Planeamento e
Acompanhamento
das Actividades de
Desenvolvimento
Pessoal

IMP01.IT01.PC04 Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal PC04 PLANEAMENTO E IMP02.IT01.PC04 IT01.PC04 ACOMPANHAMENTO Plano de Actividades de Plano de Actividades de DAS ACTIVIDADES DE Desenvolvimento Pessoal Desenvolvimento Pessoal DESENVOLVIMENTO PESSOAL IMP03.IT01.PC04 Registo de Presenças

# 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 do Centro de Dia.

### 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

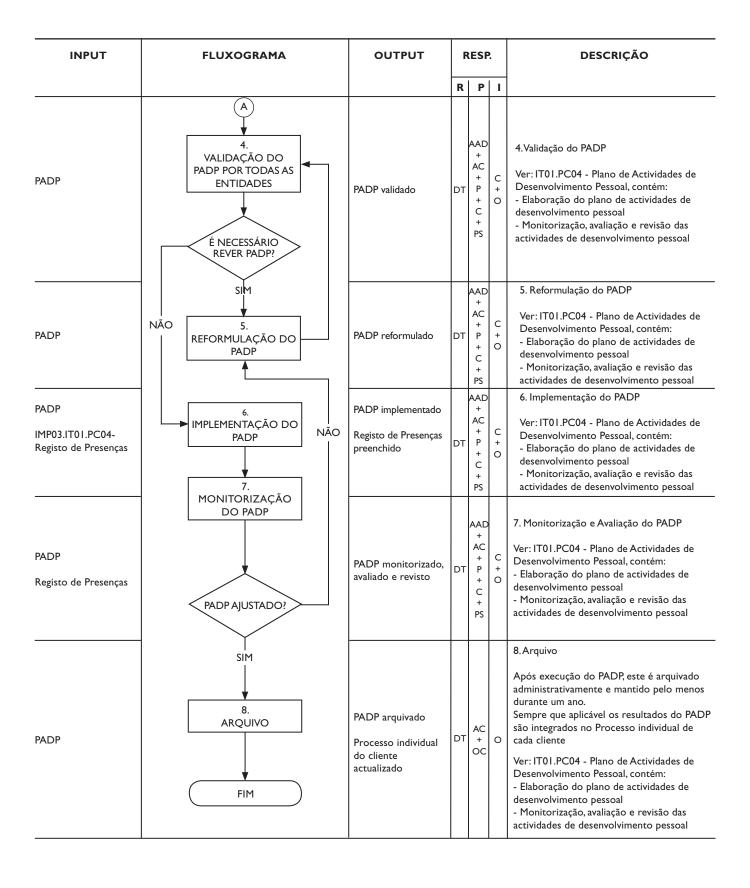
Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos processos.

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	F	RESI	Р.	DESCRIÇÃO
			R	Р	ı	
Plano de Actividades da Organização Plano Individual IMP01.IT01.PC04- Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e Desenvolvimento Pessoal	INÍCIO  I.  LEVANTAMENTO DAS NECES- SIDADES COLECTIVAS NO ÂMBITO DAS ACTIVIDADES OCUPACIONAIS E DE DESEN- VOLVIMENTO PESSOAL  EXISTEM RECURSOS NECESSÁRIOS?	Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e Desenvolvimento Pessoal preenchida	DT	AAD + AC	С	I. 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	NÃO  NÃO  2.  ARTICULAÇÃO PARCERIAS	Parcerias articuladas	DO	AC + P	0	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 Sócioculturais Necessidades de Recursos Externos IMP02.IT01.PC04 - Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal	3. ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL (PADP)	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



### 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul> <li>Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal</li> <li>Plano de Actividades da Organização</li> <li>Resultados da monitorização e avaliação do PADP de períodos anteriores</li> <li>Planos Individuais dos Clientes</li> </ul>	<ul> <li>Cliente e/ou pessoas significativas</li> <li>Direcção Organização</li> <li>Parceiros</li> <li>Director Técnico</li> <li>Animador Cultural</li> <li>Ajudantes de Acção Directa</li> </ul>
Saída	Destino
Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal executado	<ul> <li>Cliente e/ou pessoas significativas</li> <li>Parceiros</li> <li>Direcção Organização</li> <li>Direcção Técnica</li> </ul>
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  • Número de revisões do PADP	
Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no o	decurso da implementação do PADP
% de necessidades identificadas e não satisfeitas pelo PADP	<ul> <li>Número total de necessidades não satisfeitas com a execução do PADP / número total de necessidades identificadas X 100</li> </ul>
Grau de satisfação dos clientes e outros participantes face ao PAD	Р
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.I. 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 IMPO1.ITO1.PCO4 – Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal, o Centro de Dia para a sua concretização define o conjunto de intervenções a implementar para o diferente tipo de necessidades através de um plano – IMPO2.ITO1.PCO4 – Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal.

### 1.2. Condições Gerais

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

- Respeitar as diferenças religiosas, étnicas e culturais, entre outras, dos clientes.
- Promover a autonomia e a qualidade de vida.
- Fomentar a activação e estimulação dos clientes.
- Respeitar o cliente quanto à sua individualidade, capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expectativas.
- Promover a participação activa dos clientes e/ou 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.

#### I.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.ITO1.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 vezes a realizar;

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

calendarização semanal, anual e em que horários/períodos do dia deverá ser realizado; recursos financeiros, humanos, materiais, e parcerias a mobilizar; tarefas, com respectiva calendarização e responsáveis internos e externos; responsáveis de execução e supervisão; 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.ITO1.PCO4 – Registo de Presenças.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 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).

Lista de Necessidades de Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal IMP01.IT01.PC04 - CENTRO DE DIA

página I de 2

Diagnóstico síntese (1)

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

(1) Sintetizar a informação por agrupamento de clientes

página 2 de 2

Actividade ocupacional e de desenvolvimento pessoal tipo:

		Locali	Localização	Sé		Calendarização		á
Produtos das Actividades	Principais Necessidades Expectativas Interesses	əb oqiT (I) oəsqeə	Госа	эхэ <b>v э</b> b °.И	ob oboin9 <b>9</b> (2) sib	Semanal (3)	(4) IsunA	Limitações Špaqisisnaq
Ý.								
B.								
Ú								
Ö								
ш								
ш								
ڻ								
π̈́								
· ·								
(1)- Espaco (exterior Centro de Dia. etc)	Oia, etc)							

(1)- Espaço (exterior, Centro de Dia, etc)
(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

Organização:

Data:

Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal

IMP02.IT01.PC04 - CENTRO DE DIA página 1 de 3

Objectivos gerais

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

(1) Identificar o tipo de recursos a mobilizar

Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal

IMP02.IT01.PC04 - CENTRO DE DIA

página 2 de 3

Objectivos operacionais

Tipo de Actividades de	Definição de objectivos específicos	ctivos específicos				Caler	Calendarização	ação				
Desenvolvimento Pessoal	Objectivos	Indicador(es)	lan Fev	1sM	ndA	isM	unf unf	ogA	19S	₃nO	voM	zəQ
Lúdico-recreativas												
Culturais												
Sociais												
Intelectuais/formativas												
Espirituais e/ou religiosas												
Quotidianas												
Desportivas												
Outras												

Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal

IMP02.IT01.PC04 - CENTRO DE DIA página 3 de 3

Recursos

Actividade ocupacional e de desenvolvimento pessoal tipo:

		Re	Recursos					Responsáveis		e s	ə
Produtos das		Internos	Ñ	Externos				Supervisão	Supervisão da execução	entes	
Actividades	-smuH	Rateriais	-nsni <del>1</del> sovieo	Parcerias	Tarefas	Resultados	Execução	mən <b>Q</b>	Quando	ilo 9b °. <b>V</b> nanda	atsmatz Seuo
Ä.											
B.											
ú											
Ö											
ш											
щ											
ij											
ヹ											
_:											
· ·											

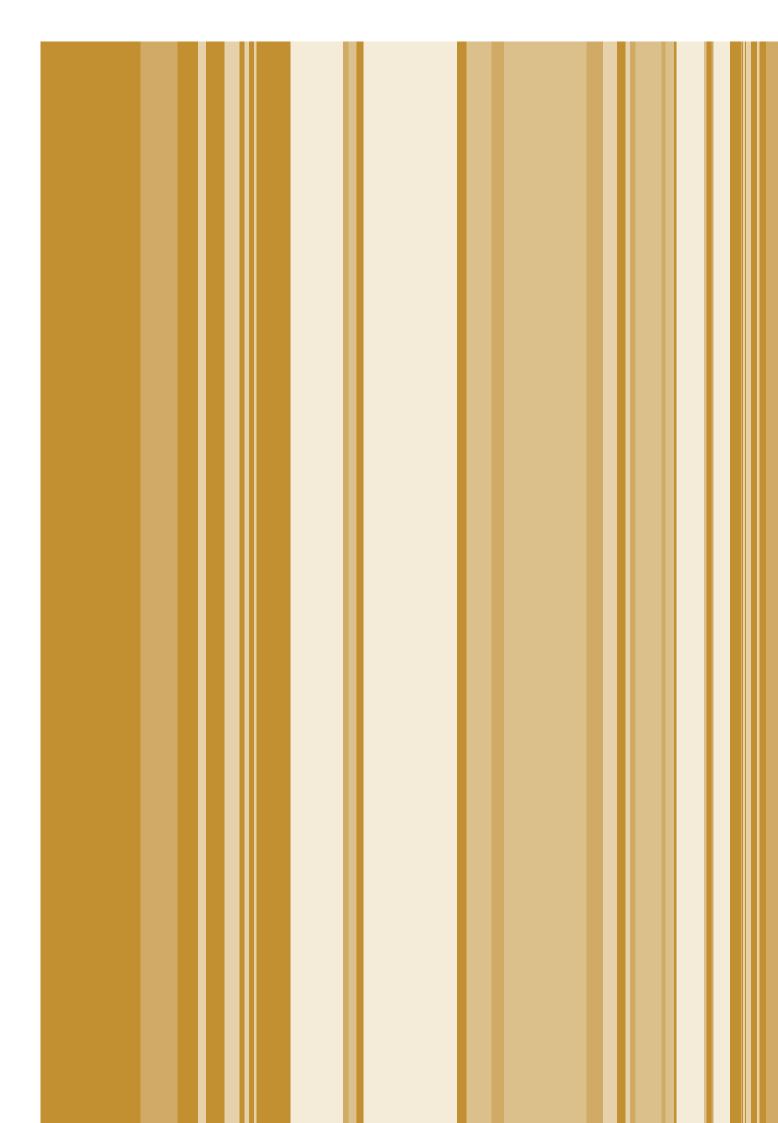
ı			
۱			
۱			
۱			_
ı		u	2
ı		q	U
ı	2	C	٦
ı		Č	
ı		Č	d
ı		5	>
ı		ž	
ı		d	U
ı		ū	'n
ı		C	ב
۱	1	-	١

		Observações				
		zəQ				
		voM				
		υO				
		JəS				
		ogA				
Calendarização	72440	Iul				
Calenda	7	unſ				
		i <sub>s</sub> M				
		¹dA				
		Mar				
		УЭ́Ч				
		uɐʃ				
		Tarefas				
		Produto(s)	A.	B.	Ú	

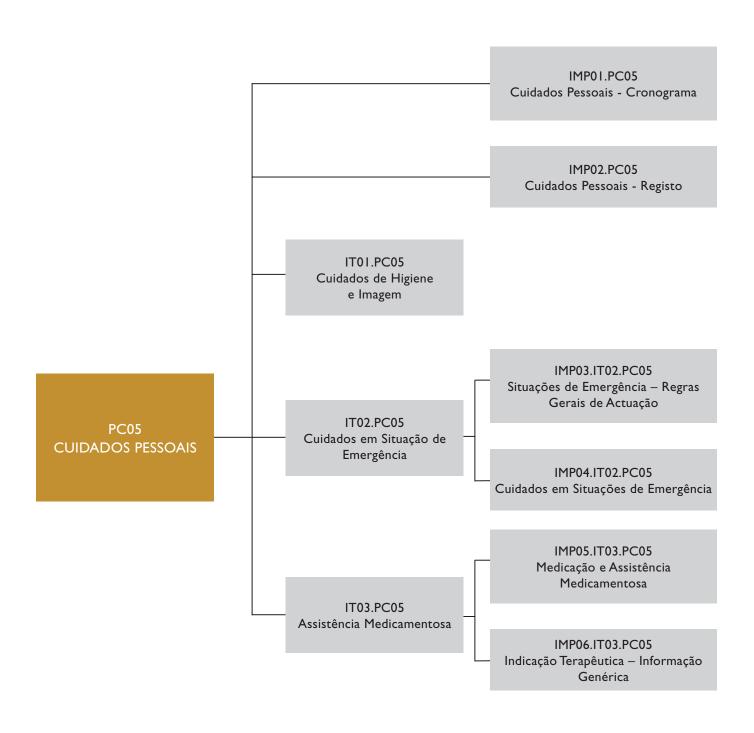
## Registo de Presenças IMP03.IT01.PC04 - CENTRO DE DIA

página I de I

Tipo de actividade de desenvolvimento pessoal:	
Produto:	
Data:	
Hora:	
Local:	
Clientes/Pessoas significativas	Assinatura
Observações:	
Organização:	Data:



PC 05 Cuidados Pessoais



# PC05 Cuidados Pessoais

#### I. OBJECTIVO

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

#### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se aos colaboradores e serviços responsáveis pela prestação dos cuidados de 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

I. CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM

CLIENTE

2. CUIDADOS EM SITUAÇÃO

DE EMERGÊNCIA

#### 2. Cuidados em Situação de Emergência

A instrução de trabalho ITO2.PCO5 - Cuidados em Situação de Emergência, define as regras gerais relativas à prestação de apoio no cumprimento dos planos individuais de medicação e de acompanhamento médico, assim como as regras de actuação em situações de emergência.

3. ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA

#### 3. Assistência Medicamentosa

A instrução de trabalho *ITO3.PC05* - Assistência Medicamentosa, define as regras gerais relativas à medicação

#### I.Cuidados de Higiene e Imagem

A instrução de trabalho ITO 1.PCO5 - Cuidados de Higiene e Imagem, define as regras gerais relativas aos cuidados de higiene e imagem a prestar aos clientes (de acordo com a avaliação das suas necessidades e expectativas), bem como regras de higiene e segurança recomendáveis.

### 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul> <li>Avaliação das necessidades e expectativas dos clientes</li> <li>Resultados do programa de acolhimento</li> <li>Plano Individual</li> <li>Resultados da monitorização e avaliação do Plano Individual</li> </ul>	<ul> <li>Cliente e/ou pessoas significativas</li> <li>Director Técnico</li> <li>Ajudantes de Acção Directa</li> </ul>
Saída	Destino
<ul> <li>Monitorização, avaliação e revisão do plano de cuidados pessoais</li> <li>Resultados do acompanhamento e monitorização dos Serviços da Organização</li> <li>Plano de cuidados pessoais</li> </ul>	<ul> <li>Cliente e/ou pessoas significativas</li> <li>Director Técnico</li> <li>Ajudantes de Acção Directa</li> </ul>
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
	IMP01.PC05 – Cuidados Pessoais – Cronograma IMP02.PC05 – Cuidados Pessoais – Registo
IT01.PC05 – Cuidados de Higiene e Imagem	<u> </u>
IT02.PC05 – Cuidados em Situação de Emergência	IMP03.IT02.PC05 – Situações de Emergência – Regras Gerais de Actuação IMP04.IT02.PC05 – Cuidados em Situações de Emergência
IT03.PC05 – Assistência Medicamentosa	IMP05.IT03.PC05 – Medicação e Assistência Medicamentosa IMP06.IT03.PC05 – Indicação Terapêutica – Informação Genérica
Indicadores	
<ul> <li>% de cuidados prestados de acordo com as metas e objectivos definidos nos PI do cliente, por cada tipo de serviço</li> </ul>	<ul> <li>Número de cuidados prestados por tipo de serviço / número de cuidados previstos nos PI X 100</li> </ul>
• % de reclamações relativas ao processo de cuidados pessoais	<ul> <li>Número de reclamações relativas ao processo de cuidado pessoais / número total de reclamações X 100</li> </ul>
<ul> <li>% de assistência medicamentosa realizada de acordo com o programa estabelecido</li> </ul>	<ul> <li>Número de acções de assistência medicamentosa realizada:</li> <li>/ número total de acções previstas no programa X 100</li> </ul>
<ul> <li>% de situações de emergência decorrentes da incorrecta assistência medicamentosa</li> </ul>	<ul> <li>Número de situações de emergência decorrentes de incorrecta assistência medicamentosa / número total de situações de emergência X 100</li> </ul>
<ul> <li>Grau de satisfação dos clientes face aos serviços de cuidados pessoa</li> </ul>	is
Gestor do processo	

## 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 Plano Individual de cada cliente.

O Centro de Dia 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 *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.

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, consequentemente, 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.

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 *IMPO2.PCO5 – 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 pessoas significativas.

É aconselhável e importante que o Centro de Dia articule com as pessoas significativas do cliente, nomeadamente em situação de dependência, os contextos de solução de problemas. Os colaboradores do Centro de Dia 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 Centro de Dia, desde que sejam devidamente higienizadas e a sua manutenção realizada. Contudo, no caso de ajudas técnicas/ tecnologias de apoio para cuidados de higiene e imagem individual, como sejam pentes adaptados, entre outros, a responsabilização pela sua aquisição é do cliente, sendo os mesmos pessoais e intransmissíveis, no sentido de salvaguardar o respeito pelas regras e condições de higiene e segurança individuais e colectivas.

#### Cuidados de Higiene Pessoal

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

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

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

- preparar os utensílios e instrumentos de suporte à acção, como por exemplo, escolha da roupa a vestir, as toalhas e esponja a utilizar, entre outras;
- lavar as mãos e os dentes;
- pentear o cabelo;
- despir/vestir;
- 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 Centro de Dia 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, manápulas (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 Centro de Dia 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.

Os clientes devem ser incentivados ou apoiados a lavarem diariamente a cara ao levantar e deitar, bem como antes e após as refeições.

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

- Clientes com necessidade de ajuda para a execução da sua higiene oral, designadamente através de dispositivos adaptados à escova dentária, fio ou fita dentária, às embalagens de dentífrico ou às soluções para bochecho e que, perante essa situação conseguirão executar autonomamente ou com pequeno auxílio, a sua higiene oral.
- Clientes que não possuem autonomia para a realização da sua higiene oral, devendo esta ser assegurada por uma terceira pessoa.
- Devido às alterações da motricidade oral, para além da escovagem, torna-se necessário

proceder à remoção dos restos alimentares que se acumulam em zonas mais retentivas da cavidade oral.

 No caso de clientes com frequência de vómito, 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 pessoas totalmente dependentes, deve-se lavar mãos entre si 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 Centro de Dia devem incentivá-los a usar cuecas protectoras ou fralda. Em caso de resistência, o Centro de Dia deverá accionar um programa de acompanhamento psicológico. No caso dos clientes usarem fralda, os colaboradores devem:

- Mudá-la tantas vezes quantas as necessárias.
- Verificar sempre o estado da pele aquando de cada muda.

Os clientes do Centro de Dia 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 Centro de Dia deverá accionar um programa de acompanhamento psicológico, integrado no Plano Individual.

#### Cuidados de Imagem

Os cuidados de imagem são fundamentais para a promoção da auto-estima dos clientes. Existe uma diversidade de cuidados de imagem que decorrem das representações, valorização, hábitos, género, entre outras aspectos, dos clientes.

Considerando não ser possível enumerar exaustivamente os cuidados de imagem que os clientes poderão necessitar, bem como a sua periodicidade, indica-se apenas alguns dos cuidados para os quais o Centro de Dia 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 arranjados;
- ter as patilhas, pêlos do nariz/ouvidos arranjados;
- ter a depilação feita;
- ter as unhas das mãos e pés arranjadas;
- ter o cabelo arranjado (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, os colaboradores do Centro de Dia devem incentivá-lo e/ou pessoa próxima 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 Centro de Dia devem recomendar, pois, a adaptação da roupa do cliente, como, por exemplo, abrir atrás as camisas, entre outros e incluir apenas os fechos, velcro ou laços que os permitam fechar.

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 Plano Individual 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><li>independência completa</li><li>independência modificada</li></ul>	<ul> <li>supervisão ou preparação</li> <li>ajuda mínima com contacto</li> <li>ajuda moderada</li> <li>ajuda máxima</li> <li>ajuda total</li> </ul>

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

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 Centro de Dia, quer na detenção de necessidades, quer na necessária articulação com os serviços de saúde locais.

Assim sendo, os colaboradores do Centro de Dia 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 Centro de Dia e/ou pelos serviços externos.

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

O Centro de Dia 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 *IMPO I*. *PCO5 – Cuidados Pessoais – Cronograma*, onde se identificam os serviços a realizar e os colaboradores afectos, o qual deve estar disponível em local acessível a todos, colaboradores e clientes.

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

No caso de impossibilidade (económica ou outra) do cliente e/ou pessoa significativa 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 ITO1.PCO5 — 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. Estas ajudas técnicas/tecnologias de apoio pertencem ao espólio da organização, podendo e devendo ser utilizadas e partilhadas por todos os clientes do Centro de Dia, desde que sejam devidamente higienizadas e a sua manutenção realizada. Contudo, no caso de ajudas técnicas/tecnologias de apoio para tratamento médico individual, os mesmos devem ser pessoais e intransmissíveis, no sentido de salvaguardar o respeito pelas regras e condições de higiene e segurança individuais e colectivas.

Todas as acções e tarefas executadas no âmbito dos cuidados de saúde são registadas no IMP02. 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 Centro de Dia, 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 Centro de Dia, pelo médico assistente, ou outros elementos

# IT02.PC05 - INSTRUÇÃO DETRABALHO - Cuidados em Situação de Emergência

externos ao Centro de Dia, deve ser comunicado ao responsável pela gestão do processo do cliente, para que este possa analisar a situação e a eventual necessidade de saída temporária do cliente através do seu encaminhamento para outras respostas.

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

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

No caso de impossibilidade (económica ou outra) do cliente e/ou pessoa próxima 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 Centro de Dia 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 pessoa significativa têm conhecimento das regras de actuação do Centro de Dia em situações de emergência médica, de doença ou morte súbita. Deste modo, o Centro de Dia deverá ter definido as regras e as condições gerais de actuação dos colaboradores em situação de emergência.

Os colaboradores do Centro de Dia 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 IMPO4.ITO2.PCO5 — Cuidados em Situação de Emergência.

No Centro de Dia deve existir uma caixa 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, no sentido de garantir os prazos de validade.

## IT03.PC05 Instrução de Trabalho - Assistência Medicamentosa

#### I. REGRAS RELATIVAS À ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA

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

O Centro de Dia 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 Centro de Dia devem planificar o apoio na assistência medicamentosa em função da maior ou menor autonomia do cliente.

Os colaboradores do Centro de Dia só deverão administrar medicamentos 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.ITO3.PCO5 – Medicação e Indicação Terapêutica.

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

#### IT03.PC05 - INSTRUÇÃO DETRABALHO - Assistência Medicamentosa

Toda as acções e tarefas executadas no âmbito desta actividade ou decorrentes de situações anómalas são registadas no IMPO2.PCO5 – 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, assistência e assistência medicamentosa deve informar, sensibilizar e/ou formar o cliente e/ou pessoa próxima para as várias questões no domínio da assistência medicamentosa.

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

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

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 glicemia são registados, datados e assinados no livro do diabético.

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

No Centro de Dia os medicamentos devem ser guardados em local que seja adequado à sua conservação e de forma separada para cada cliente, acessível ao uso apenas daqueles que executam a sua administração (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 de conservar-se 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 Centro de Dia devem informar da sua existência, local de compra ou, inclusivamente, fornecê-lo ao cliente.
- O colaborador do Centro de Dia responsável pelo processo deve supervisionar ou delegar em outro interveniente (familiar ou outro) a supervisão do planeamento desta caixa doseadora.

Clientes

Responsável

# Cuidados Pessoais – Cronograma

IMP01.PC05 - CENTRO DE DIA

página I de I

Horário Dom. Respon-sável .: Horário Sáb. Respon-sável Horário 6.a Respon-sável Horário . . Respon-sável Horário Respon-sável Horário Respon-sável Horário 2.a Assistência Medicamentosa Situação de Emergência Cuidados de Imagem Cuidados de Higiene Cuidados de Saúde Tarefa a executar Cliente:

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

Cuidados Pessoais – Registo

IMP02.PC05 - CENTRO DE DIA

página I de I

Observações Execução Horário .moQ Execução ъ: Horário Sáb. Execução Horário е<sub>.</sub> Execução <u>Б</u>е: Horário 5. a Execução Horário Execução Horário Execução Horário 2.ª Assistência Medicamentosa Situação de Emergência Cuidados de Imagem Tarefa a executar (I) Cuidados de Higiene Cuidados de Saúde Cliente:

Nota: (1) Registar de acordo com Pl Nota: Para maior funcionalidade do registo das actividades, pode ser criada uma folha de registo por cada serviço contratualizado.

Situações de Emergência – Regras Gerais de Actuação IMP03.IT02.PC05 - CENTRO DE DIA

página I de I

H		Intervenientes	nientes	
olinações Tipo	Locedinencos	Nomes	Contactos	Observações
	Contactos úteis	eis		
Entidades	Telefone	Entidades		Telefone
Hospitais		Bombeiros		
Centro de Saúde		Forças de Segurança		
Outras Entidades e Recursos				
Data: Organização:	:0			

Cuidados em Situações de Emergência

IMP04.IT02.PC05 - CENTRO DE DIA

página I de I

**Procedimentos Corrigidos** Observações Fax Situações de Emergência Imprevistas Telemóvel(is) Organização: Procedimentos Nome pelo qual deseja ser tratado: Telefone Fixo Horários Quais Local Pessoa Significativa: Procedimentos Nome Situações de Emergência Tipificadas Situações Emergência Outros profissionais de saúde Intervenientes possíveis Tipo Médico Especialidade\_ Nome do cliente: Médico Família Outros Quais?\_ Bombeiros Familiar 2 Familiar I Hospital Cliente: Vizinho Amigo

Medicação e Assistência Medicamentosa

IMP05.IT03.PC05 - CENTRO DE DIA

página I de I

Nome:							
			De:	di		ie,	
2			Horário / Dose	/ Dose			3
Nome dos Medicamentos	Jejum	Peq.Almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Deitar	Observações
Cliente:	Pess	Pessoa Significativa:				Organização:	

Indicação Terapêutica – Informação Genérica

IMP06.IT03.PC05 - CENTRO DE DIA

página I de I

Nome:										
					De:			a:		
2	Principal	Via de	Tempo de	Efeitos S	Efeitos Secundários	1	Local de	Controlo da validade	la validade	3
Nome dos Medicamentos		adm	adr	Tipo	Emergência – Forma de actuar	Precauçoes (3)	armaze- namento	Prazo na embalagem	Data de revisão	Observações
(1)- Oral, outra (2)- Sempre (toda a vida); Durante 1 mês; Emergência (3)- Não conduzir; Não beber álcool; não se expor ao sol; outros	imergência e expor ao sol; c	outros								

Cliente:

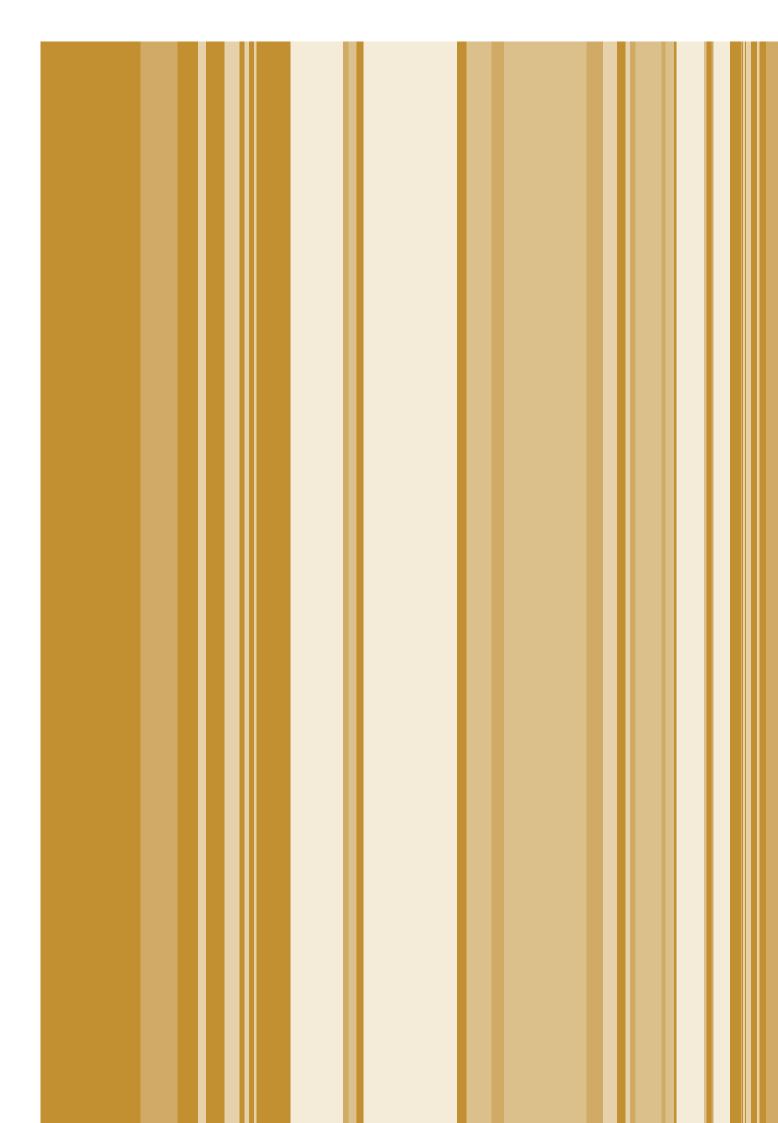
Pessoa Significativa:

#### Identificação do Estabelecimento

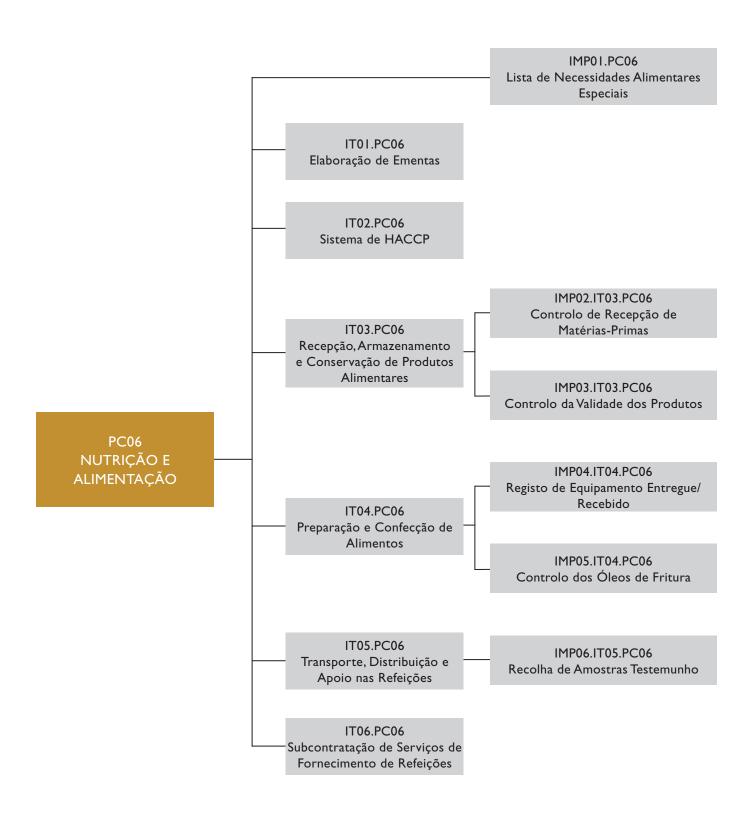
# Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente IMP04.IT03.PC02 - CENTRO DE DIA

página 3 de 3

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:	1	1
Organização	Data:	1	1



PC 06 Nutrição e Alimentação



## PC06 Nutrição e Alimentação

## I. 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 Centro de Dia.

## 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.		Р.	DESCRIÇÃO	
			R	Р	ī		
Plano Individual IMP01.PC06- Lista das Necessidades Alimentares Recursos da Organização	INÍCIO  I. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES ALIMENTARES  SERVIÇO INTERNO?	Lista de Necessidades Alimentares preenchida Subcontratação de serviços de nutrição e alimentação Recursos internos de nutrição e alimentação	DT		С	I. 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	2. SUBCONTRATAÇÃO	Contratualização de serviços subcontratados efectuada	DT		С	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	3. ELABORAÇÃO DAS EMENTAS	Ementas elaboradas	DT	AAD + OC	С	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	4. ELABORAÇÃO DO PLANO HACCP	Plano HACCP elaborado	DT	AAD + OC	С	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	5. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS ALIMENTARES/ REFEIÇÕES	Produtos adquiridos	DT	ос	0	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.		P.	DESCRIÇÃO
			R	Р	ı	
IMP02.IT03.PC06- Controlo de Recepção de Matérias-Primas IMP03.IT03.PC06- Controlo da Validade dos Produtos	B 6. RECEPÇÃO, ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO DOS PRODUTOS ALIMENTARES	Controlo de Recepção de Matérias-Primas preenchido Controlo da Validade dos Produtos preenchido		oc	0	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 Equipamento Entregue/Recebido  IMP05.IT04.PC06- Controlo dos Óleos de Fritura	7. PREPARAÇÃO E CONFECÇÃO DE ALIMENTOS	Registo de Equipamento Entregue/Recebido preenchido  Controlo dos Óleos de Fritura preenchido  Alimentos confeccionados	DT	ос	0	<ul> <li>7. Preparação e Confecção de Alimentos</li> <li>A preparação e confecção de refeições para além de cumprirem a legislação em vigor, devem ser efectuadas de acordo com a: IT04.PC06 - Preparação e Confecção de Alimentos, contém:</li> <li>- Higiene e saúde dos colaboradores</li> <li>- Higiene das instalações e equipamentos</li> <li>- Higiene na preparação da confecção dos alimentos</li> </ul>
IMP06.IT05.PC06- Recolha de Amostras de Testemunho	8. TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO E APOIO	Recolha de Amostras de Testemunho preenchida	DT	AAE + OC	C	8. Transporte, Distribuição e Apoio  O transporte, distribuição e apoio na refeição para além de cumprirem a legislação em vigor, devem ser efectuadas de acordo com a:  IT05.PC06 - Transporte, Distribuição e Apoio, contém:  - Transporte de refeições  - Distribuição de refeições  - Apoio na refeição
Caderno de Encargos Lista de Necessidades Alimentares	9. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO  FIM	Monitorização e avaliação dos serviços subcontratados efectuada	DT	AAE + 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> <li>Necessidades, hábitos e expectativas dos clientes</li> <li>Plano individual</li> <li>Clientes com necessidades alimentares específicas e/ou regimes específicos</li> <li>N.º de refeições a servir</li> <li>N.º de refeições com apoio de 3ª pessoa</li> <li>Regras de nutrição e alimentação equilibradas</li> <li>Regras e boas práticas de higiene e segurança alimentar</li> <li>Sistema HACCP</li> </ul>	<ul> <li>Cliente e/ou pessoas significativas</li> <li>Director Técnico</li> <li>Direcção da Organização</li> <li>Fornecedor Subcontratado</li> </ul>
Saída	Destino
<ul> <li>Instalações em bom estado de higiene e limpeza</li> <li>Refeições servidas, cumprindo com as regras de higiene e saúde alimentar</li> <li>Refeições servidas com apoio de 3ª pessoa</li> <li>Ocorrências no fornecimento de refeições</li> <li>Regras de higiene e saúde alimentar</li> <li>Sistema HACCP implementado/certificado</li> </ul>	<ul> <li>Cliente</li> <li>Ajudantes de Acção Directa</li> <li>Direcção da Organização</li> <li>Outros colaboradores</li> <li>Fornecedor Subcontratado</li> </ul>
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	IMP02.IT03.PC06 – Controlo de Recepção de Matérias-Primas
Alimentares	IMP03.IT03.PC06 – Controlo da Validade dos Produtos
IT04.PC06 – Preparação e Confecção 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	<ul> <li>Número de refeições servidas / número de refeições planeadas X 100</li> </ul>
Taxa de execução de refeições apoiadas por 3ª pessoa	<ul> <li>Número de refeições apoiadas / número de refeições previstas a serem apoiadas X 100</li> </ul>
% de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação	<ul> <li>Número de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação / número total de reclamações X 100</li> </ul>
Grau de cumprimento do Plano de Inspecção às Instalações e do Pla	no de HACCP
Número de inconformidades não resolvidas no tempo previsto (serv	iços 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 IMPO I.PCO6 – 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.

## IT01.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO - Elaboração de Ementas

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

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 e quantidade (IMPO I.PCO6 – 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

## IT01.PC06 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO - Elaboração de Ementas

- Pequeno-almoço
  - Começar o dia sem tomar o pequeno-almoço é um erro alimentar muito frequente. As consequências mais significativas são hipoglicemias matinais, falta de atenção, diminuição do rendimento intelectual, entre outras.
- Intercalares (merendas da manhã e da tarde)
   Contribuem para a perda de massa muscular, que é consumida para produzir a glicose essencial ao funcionamento das células, nomeadamente dos neurónios.

A alimentação deve ter em conta as recomendações da Roda dos Alimentos, 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 I:Análise dos Perigos.
- Princípio 2: Identificação dos Pontos Críticos de Controlo (PCC) no processo.
- Princípio 3: Estabelecimento dos Limites Críticos.
- Princípio 4: Estabelecimento de um Sistema de Vigilância para o controlo dos PCC.
- Princípio 5: Estabelecimento da Acções Correctivas a serem tomadas quando os PCC estão fora de controlo.
- Princípio 6: Estabelecimento da documentação relativa aos princípios e sua aplicação.
- Princípio 7: Estabelecimento dos procedimentos de verificação para confirmar que o Sistema funciona eficazmente.

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

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.

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.

- 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.

### 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.

#### **V**alidade

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 IMP03.1T03.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.

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.

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

## 2. HIGIENE DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

#### Regras gerais a observar:

- Nunca usar as mesmas facas e utensílios em alimentos não cozinhados ou não lavados, e em alimentos já cozinhados ou preparados, pelo risco de contaminação.
- Quando se provam alimentos com uma colher, esta deve ser imediatamente lavada.
- Pegar nos talheres sempre pelos cabos.
- Nunca colocar os dedos nos bordos ou no interior de copos, taças ou pratos.
- Usar luvas descartáveis no empratamento manual, ou executá-lo sempre com um

utensílio limpo e adequado.

- Manter todos os recipientes convenientemente tapados.
- Manter as superfícies de trabalho adequadamente limpas. Nos intervalos do trabalho não deixar superfícies e utensílios sujos.
- Deve existir um frigorífico para alimentos já cozinhados, lavados ou preparados para consumo directo, e outro frigorífico para alimentos crus ainda não preparados. Se não for possível, os alimentos cozinhados ou já lavados e preparados devem arrumar-se nas prateleiras acima dos alimentos crus ou ainda não preparados, devidamente embalados ou dentro de recipientes adequados e higiénicos, a fim de se evitar a conspurcação dos primeiros.
- No armazenamento e acondicionamento n\u00e3o deve existir contacto entre alimentos de origem vegetal e alimentos de origem animal, pelo risco de conspurca\u00e7\u00e3o e contamina\u00e7\u00e3o.
- 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 CONFECÇÃO 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 confecção sejam utilizados ovos, pelo risco de multiplicação de salmonelas (que
  existem frequentemente nos ovos). No caso de não serem consumidos logo após a sua
  preparação, estes produtos devem ser imediatamente refrigerados.
- Os alimentos devem ser servidos e consumidos logo após a sua preparação, nunca devendo ser deixados à temperatura ambiente, sobretudo na Primavera, Verão ou Outono. No caso de não serem logo consumidos, os alimentos devem ser mantidos abaixo de 10°C ou acima de 60°C, ou então congelados, a fim de se evitar o crescimento e multiplicação de agentes causadores de doenças (microrganismos e produtos resultantes da decomposição dos alimentos).
- Nunca se devem conservar, refrigerar ou congelar alimentos preparados ou cozinhados junto de alimentos crus, para evitar os riscos de contaminação.
- Nunca se devem descongelar e voltar a congelar os alimentos.
- Quando 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.

## **DESCONGELAÇÃO**

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

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

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

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

### PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS CRUS

Existem quatro zonas de trabalho diferentes:carnes cruas, peixe cru, vegetais crus e produtos confeccionados. Quando forem utilizadas estas zonas, é realizada a limpeza e desinfecção entre as operações. Existem quatro cores diferentes dos materiais a utilizar, de acordo com as diferentes zonas de trabalho.

## LAVAGEM E DESINFECÇÃO DE FRUTAS E LEGUMES CRUS

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

### Etapas:

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

ÁGUA	LIXÍVIA
5 litro (l)	0,5 decilitro (dl) ou 5 centilitro (cl) ou 50 mililitro (ml)
101	0,1 l ou 1 dl ou 10 cl ou 100 ml
20 I	0,2 l ou 2 dl ou 20 cl ou 200 ml
30 I	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.

## **CONFECÇÃO DE REFEIÇÕES**

Evitar contaminação cruzada:

- Segue-se o princípio "Marcha em frente".
- Não se misturam alimentos de origem animal com os de origem vegetal.
- Não se misturam alimentos crus com alimentos cozinhados.
- 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

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

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

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

#### **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.

#### **MEIOS DE TRANSPORTE**

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

#### **TEMPERATURAS NOS TRANSPORTES**

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

## 2. DISTRIBUIÇÃO DAS REFEIÇÕES

Regras a observar na distribuição das refeições:

- Os colaboradores não tocam directamente nos alimentos.
- O seu fardamento encontra-se sempre limpo.
- Utilizam-se utensílios e recipientes apropriados para géneros alimentícios e devidamente higienizados.
- Nunca provar com colher e colocá-la novamente dentro da panela, nunca espirrar para cima dos alimentos, nunca pegar em alimentos confeccionados com as mãos, nunca limpar as mãos ao avental.

- Para cada prato e travessa existem utensílios para retirar os alimentos.
- Os pratos frios são conservados no frio (temp. ≤6°C).
- Os pratos quentes são mantidos em banho-maria (temp. ≥65°C).

#### **AMOSTRAS DETESTEMUNHO**

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.

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.APOIO NA REFEIÇÃO

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

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

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

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

- Preparar cuidadosamente o espaço da refeição.
- Promover a autonomia do cliente e respeitar as suas preferências e necessidades individuais.
- Aquecer os alimentos que não se encontrem à temperatura indicada ou que não satisfaçam o cliente.
- O colaborador deve possuir uma atitude calma e pausada, respeitar o ritmo do cliente, não apressando a refeição e colocar pouca comida no garfo ou colher para salvaguardar uma boa mastigação e deglutição dos alimentos. O colaborador deverá limpar a boca do cliente, sempre que necessário e posicionar-se de frente para o cliente.
- Aumentar a consistência dos líquidos (p.e., chá, café, sumos, sopas, etc.), sempre que o
  cliente tenha dificuldades em engolir, através de espessantes, ou seja de produtos de
  preparação fácil e instantânea, sem paladar e que mantenham constante a espessura dos
  líquidos ao longo do tempo, não lhe retirando o seu aspecto atractivo.
- Apoiar o cliente após a refeição na higiene básica (p.e., limpar mãos e cara) e na higiene oral.

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

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

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

- entrevistas/ questionário de satisfação dos clientes e/ou pessoa significativa;
- registos da monitorização semanal.

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

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

### 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.

## 5. FORMAÇÃO

Os colaboradores do Centro de Dia 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/desinfectante utilizado);
- como limpou (acessórios de limpeza utilizados);
- quem limpou (responsável pela limpeza).

## FASES DO PLANO DE HIGIENIZAÇÃO

- I. 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 Centro de Dia 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 (IMPO I. PCO6), 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 comunicação da reclamação junto da entidade certificadora, procurando estabelecer para o efeito um prazo para resposta à mesma. Caso se constate pela existência de matéria de facto, que coloque em causa a relação contratual estabelecida, a Organização procede à rescisão contratual de acordo com os procedimentos vigentes na Organização, ao nível do aprovisionamento.

Lista de Necessidades Alimentares Especiais

IMP01.PC06 - CENTRO DE DIA

página I de I

			Necessidades Alimentares Especiais	- Compatibilidades
Nome Cliente	Refeição	Horário	os a Ingerir	Alimentares(1)
(				

Data: Organização: (1) Incompatibilidades ao nível biológico, religioso e cultural.

# Controlo de Recepção de Matérias-Primas IMP02.IT03.PC06 - CENTRO DE DIA

página I de I

Organização:

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:		

Data:

# Controlo da Validade dos Produtos IMP03.IT03.PC06 - CENTRO DE DIA

página I de I

Organização:

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

Devolvidos:		

Data:

# Registo de Equipamento Entregue / Recebido IMP04.IT04.PC06 • CENTRO DE DIA

-oi 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, uma	
Mais se declara, que foram dadas instruções ao funcionário sobre o seu uso e mano	utenção.
Anualmente será revisto o material que agora se entrega, no sentido de assegurar e	que o mesmo se mantém adequado ao uso.
,/	
Confirmo a recepção do equipamento listado e assumo o compromisso de utilizá- condições de manutenção, higiene e limpeza.	lo correctamente e conservá-lo nas devidas
,	

## Controlo dos Óleos de Fritura IMP05.IT04.PC06 - CENTRO DE DIA

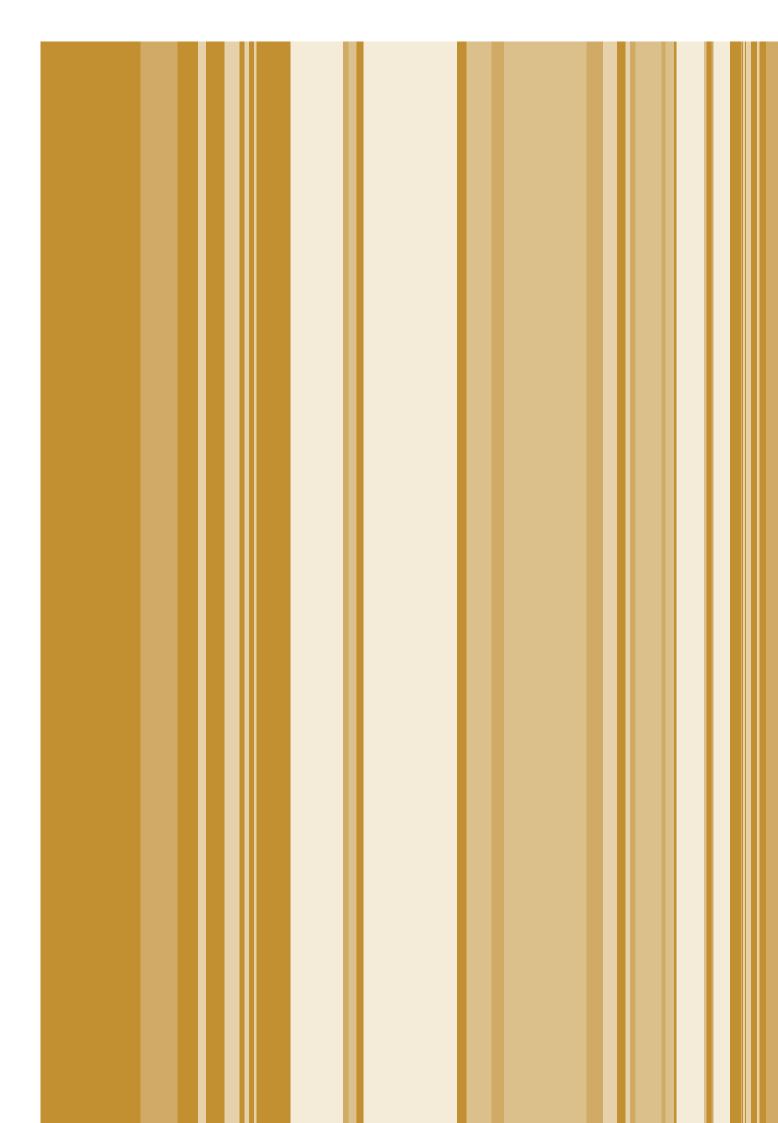
, .			
página	- 1	de	1
pagiiia		~~	

Data de óleo	Data de	Data de	Estado	Substituição		Assinatura
novo lª utilização	utilização	verificação	Estado	Não	Sim	Assinatura

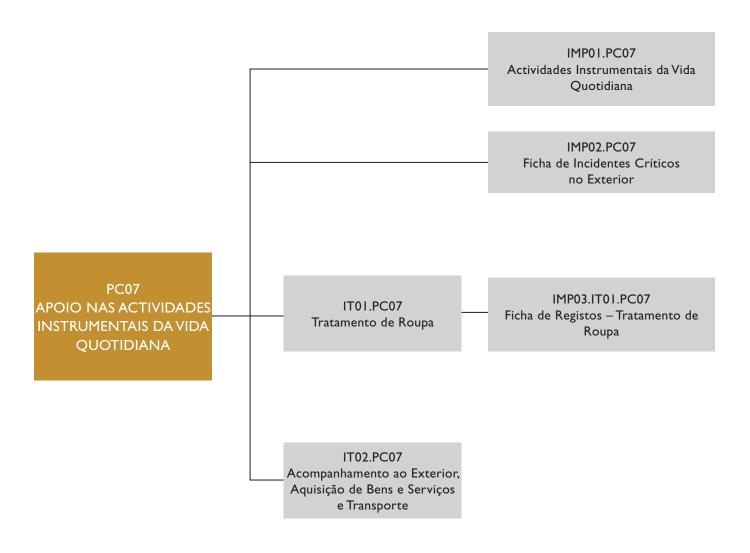
# Recolha de Amostras de Testemunho IMP06.IT05.PC06 - CENTRO DE DIA

página I de I

1 2 3 4		
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		



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 tratamento de roupa, de acompanhamento ao exterior, de apoio na aquisição de bens e serviços e de transporte.

#### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores e serviços responsáveis pelas seguintes actividades: tratamento de roupa, 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



#### I.Tratamento de Roupa

A instrução de trabalho, ITO1.PCO7 - Tratamento de Roupa, define as regras gerais relativas à recolha, verificação e selecção, lavagem, secagem, reparação, engomagem e distribuição da roupa dos clientes.



2. ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR, AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS E TRANSPORTE

#### 2. Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte

A instrução de trabalho, ITO2.PCO7 - Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte, define as regras gerais relativas ao acompanhamento do cliente ao exterior, ao apoio na aquisição de bens e serviços e ao transporte.

#### 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Director(a) Técnico(a)

Entrada	Origem
<ul> <li>Avaliação das necessidades e expectativas dos clientes</li> <li>Resultados do programa de acolhimento</li> <li>Plano Individual</li> <li>Resultados da monitorização e avaliação dos PI</li> <li>Informações diárias do responsável pelo cliente</li> <li>Resultados da monitorização e avaliação dos PI</li> </ul>	<ul> <li>Cliente e/ou pessoas significativas</li> <li>Director Técnico</li> <li>Ajudantes de Acção Directa</li> </ul>
Saída	Destino
<ul> <li>Revisão do PI</li> <li>Resultados do acompanhamento e monitorização dos serviços da Organização</li> <li>Monitorização, avaliação e revisão do programa de Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana</li> <li>Programa de Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana executado</li> </ul>	<ul> <li>Cliente e/ou pessoas significativas</li> <li>Director Técnico</li> <li>Ajudantes de Acção Directa</li> </ul>
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
	IMP01.PC07 – Actividades Instrumentais da Vida Ouotidiana
	IMP02.PC07 – Ficha de Incidentes Críticos no Exterior
IT01.PC07 – Tratamento de Roupa	
IT01.PC07 – Tratamento de Roupa IT02.PC07 – Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte	IMP02.PC07 – Ficha de Incidentes Críticos no Exterior
IT02.PC07 – Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens	IMP02.PC07 – Ficha de Incidentes Críticos no Exterior
IT02.PC07 – Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte	IMP02.PC07 – Ficha de Incidentes Críticos no Exterior IMP03.IT01.PC07 – Ficha de Registos – Tratamento de Roupa
IT02.PC07 – Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte  Indicadores  * % de serviços prestados de acordo com as metas e objectivos	IMP02.PC07 – Ficha de Incidentes Críticos no Exterior IMP03.IT01.PC07 – Ficha de Registos – Tratamento de Roupa  • Número de serviços prestados por tipo de serviço / número
IT02.PC07 – Acompanhamento ao Exterior, Aquisição de Bens e Serviços e Transporte  Indicadores  • % de serviços prestados de acordo com as metas e objectivos definidos nos PI do cliente, por cada tipo de serviço	IMP02.PC07 – Ficha de Incidentes Críticos no Exterior IMP03.IT01.PC07 – Ficha de Registos – Tratamento de Roupa  • Número de serviços prestados por tipo de serviço / número

## IT01.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 Planos Individuais dos clientes.

De acordo com o estabelecido no Plano Individual, o Centro de Dia 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.
- Espaço de realização da actividade, p.e., lavandaria da Instituição, lavandaria de uma entidade externa.
- Periocidade (semanal, quinzenal, outra) e quantidade.
- Responsáveis pela execução e supervisão.
- Participação e grau de implicação do cliente e/ou pessoa significativa em algumas tarefas.

Quando o tratamento das roupas é assegurado na lavandaria do Centro de Dia, 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.

#### IT01.PC07 - INSTRUÇÃO DE TRABALHO - Tratamento de Roupa

- 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 significativos as regras, procedimentos e medidas que permitam:

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

O Centro de Dia deve garantir um sistema de registo de controlo de roupas do cliente – *IMP03.IT01.PC07 – Ficha de Registos – Tratamento de Roupa.* No caso do serviço de lavandaria ser executado por entidade externa, o Centro de Dia 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.

## IT02.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 Plano Individual. 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 Plano Individual 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 de pessoas próximas ao 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.

# IT02.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 *IMPO1.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 Plano Individual, é assegurado pelo Centro de Dia 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.

# IT02.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 Centro de Dia, 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 IMPO1.PC07 – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana.

#### **3.TRANSPORTE**

O Centro de Dia 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 registe 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 IMPO2.PCO7 – 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 Plano Individual do cliente, como área de melhoria e/ou de desenvolvimento, informação às pessoas significativas, etc.).

# Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana

IMP01.PC07 - CENTRO DE DIA

página I de I

										Semana de:	a de:							ä				
Actividades, acções e tarefas executadas (1)	2.ª	Horário	Respon- sável	. S	Horário	Respon- sável	4.	Horário	Respon- sável	5. <sub>a</sub>	Horário	Respon- sável	6. a	Horário	Respon- sável	Sáb.	Horário	Respon- sável	.moQ	Horário	Respon- sável	Observações (2)
Tratamento de Roupa	-							-			-									-		
								H			$\vdash$			H			H			H		
		I		+																+		
		I		_										+			+			+		
																			L	-		
Aquisição de Bens e Serviços	so																					
Transporte																						
Nota: (1) Devem constar as acções previstas no Pl (2) Identificar situações anómalas ao funcionamento	cões pro	evista:	s no Pl uncionamen	to																		

Ficha de Incidentes Críticos no Exterior IMP02.PC07 - CENTRO DE DIA

página I de I

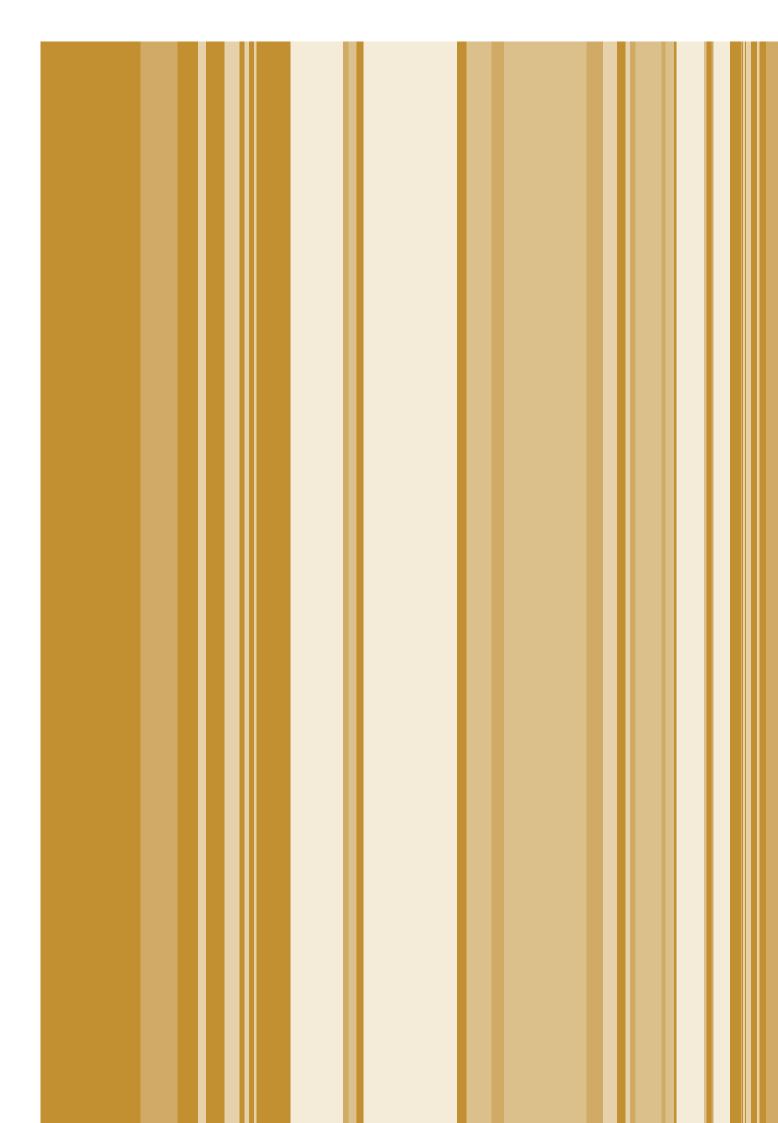
Assinatura do Profissional Descrição do Incidente **:**: Incidente Crítico Local/Actividade Período de: Hora Data Nome Cliente

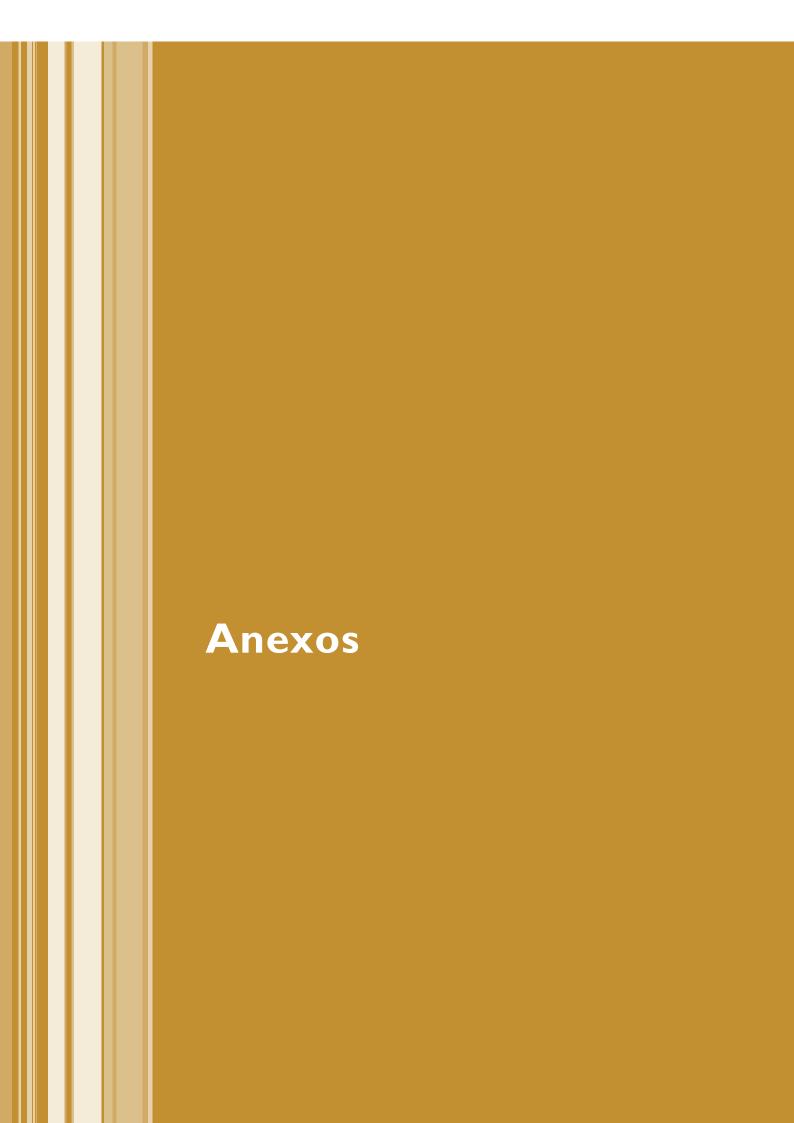
# Ficha de Registos – Tratamento de Roupa

IMP03.IT01.PC07 - CENTRO DE DIA

página I de I

	Descrição	QT	Descrição do Estado de Conservação	Observações
	Almofadas			
	Cobertores			
	Colchas			
	Edredões			
Sa	Lençóis			
Casa	Resguardo de Cama			
Roupa de	Panos de Cozinha			
nba	Toalha de Banho			
8	Toalha de Rosto			
	Toalha de Bidé			
	Toalha de Mesa			
	Cortinados			
	Tapetes			
	Batas			
	Blusas			
	Calças			
	Calções			
	Camisas			
	Camisa de Dormir			
	Pijama			
	Camisola			
ਰ	Camisola interior			
Roupa Individual	Soutiens			
ığ	Combinações			
a li	Cuecas			
no	Ceroulas			
~	Collants			
	Meias			
	Peúgas			
	Lenços de Mão			
	Saia			
	Vestidos			
	Casacos de Malha			
	Casacos de Fazenda			
	Parka			
Reco	lha no Domicílio		Entrega na Lavandaria	
		Cliente:	///	Organização:
Saída	da Lavandaria		Entrega no Domicílio	
		Organizaçã		Cliente:
Recla	ımação			
Sim Não	O Observ	vações:		
1 NaO	$\circ$			





#### Anexo A

#### **CONSIDERAÇÕES GERAIS**

A valorização da dimensão do relacionamento entre os vários intervenientes no Centro de Dia 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 pessoas significativas 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 Centro de Dia deve prever estratégias de envolvimento do cliente e pessoas significativas na gestão do Centro de Dia, 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 CENTRO DE DIA

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

- 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 Centro de Dia, 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 reflictam 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 Centro de Dia 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 la 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. Interacção 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 Centro de Dia..
- 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. Interacção entre os clientes

- O Centro de Dia 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 interacção social positiva, p.e., encorajá-los a terem comportamentos de entreajuda, 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 Centro de Dia, 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.

#### I. Comunicação

- É regular, confidencial e sustentada num plano específico e formal, com vista a informar sobre o quotidiano do cliente.
- O Centro de Dia 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 actualizado 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 Centro de Dia 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 pessoa significativa 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<sup>(1)</sup>

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 Centro de Dia 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 Centro de Dia 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 Centro de
  Dia devem auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do cliente não são
  postos em causa neste processo e accionar junto dos colaboradores os mecanismos de
  sanção previstos de acordo com cada situação.
- Sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao cliente por parte de 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.).

<sup>(1)</sup>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> <li>Divisões frias ou excessivamente quentes</li> <li>Divisões sem arejamento</li> <li>Decoração e mobílias sujas e/ou degradadas</li> <li>Barreiras arquitectónicas internas e externas ao edificado</li> <li>Iluminação inadequada e/ou restrição de luz natural</li> <li>Clientes que dormem em colchões molhados, sujos ou em mau estado</li> </ul>
Confinamento	<ul> <li>Fechar os clientes fora e dentro de divisões</li> <li>Fechar o estabelecimento ao exterior impedindo a saída dos clientes</li> <li>Uso injustificado de objectos imobilizadores (p.e. correias, ligaduras, etc.)</li> <li>Amarrar injustificadamente os clientes à cama, cadeira, cadeirões</li> </ul>
Restrição sensorial	<ul> <li>Deixar os clientes com dificuldades de mobilização, sentados ou deitados, durante largos períodos de tempo</li> <li>Não providenciar espaços/tempo de ocupação quotidiana dos clientes</li> <li>Não providenciar meios de participação e expressão</li> <li>Não permitir a privacidade</li> <li>Não abrir o estabelecimento à comunidade</li> </ul>
Privacidade	<ul> <li>Relatar pormenores da vida do cliente</li> <li>Permitir ou forçar a violação ou sigilo dos processos sociais e médicos</li> <li>Apressar o cliente para a satisfação das suas necessidades fisiológicas</li> <li>Não garantir a privacidade do espaço durante a higiene pessoal dos clientes</li> <li>Não permitir que o cliente esteja em privado com as pessoas significativas</li> </ul>
Higiene pessoal	<ul> <li>Abrir material esterilizado sem ser na altura imediatamente prévia aos cuidados</li> <li>Banhar vários clientes com a mesma água</li> <li>Deixar os clientes sujos (fezes e urina) durante longos períodos de tempo</li> <li>Uso de toalhas, esponjas, escovas de dentes e pentes comuns</li> <li>Não ter em atenção o pudor dos clientes</li> </ul>
Supervisão/Pessoal	<ul> <li>Não providenciar colaboradores com competências ajustadas e em número suficiente</li> <li>Não facilitar oportunidades formativas aos colaboradores</li> <li>Não se assegurar da integridade e referências profissionais dos colaboradores</li> <li>Permitir o acompanhamento de pessoas idosas por pessoas não qualificadas</li> <li>Não assegurar a existência permanente de colaboradores para fazer face a situações de emergência</li> </ul>

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

Dimensões	Indicadores
Alimentação	<ul> <li>Não oferecer variedade de comida e bebida</li> <li>Usar a restrição de alimentos como forma de castigo</li> <li>Misturar vários tipos de comida pouco atraentes ao gosto</li> <li>Servir comida mal cozinhada ou sem estar na temperatura adequada</li> <li>Servir comida estragada e/ou fora do prazo</li> <li>Má apresentação e fraca higiene dos suportes alimentares</li> <li>Não respeitar as dietas alimentares ou necessidades diabéticas</li> <li>Dar comida ou bebida que não seja do gosto do cliente</li> <li>Usar substitutos de comida em vez de alimentos</li> </ul>
Saúde	<ul> <li>Não procurar ajuda médica para os clientes, sempre que necessário</li> <li>Não informar o staff clínico e/ou pessoas significativas do cliente sobre alterações do estado de saúde</li> <li>Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas</li> <li>Não providenciar cuidados preventivos, p.e. cuidar da pele de pessoas incontinentes</li> <li>Ignorar situações em que os clientes se queixam de dores</li> <li>Não limpar dentaduras, óculos e outras próteses externas do cliente</li> </ul>
Medicação	<ul> <li>Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica</li> <li>Reter medicação</li> <li>Dar medicação de um cliente a outro</li> <li>Não respeitar as medicações prescritas</li> <li>Não dar a medicação a horas certas ou nas doses correctas</li> </ul>
Sexualidade	<ul> <li>- Assédio sexual</li> <li>- Fazer comentários homofóbicos</li> <li>- Falta de respeito pela sexualidade dos clientes, nomeadamente quanto à sua orientação sexual</li> </ul>
Aspectos físicos	<ul> <li>Bater e empurrar os clientes</li> <li>Arrastar as pessoas das cadeiras</li> <li>Negligência na ajuda à alimentação</li> <li>Não satisfação das solicitações para as necessidades fisiológicas</li> </ul>
Comunicação	<ul> <li>Praguejar com os clientes</li> <li>Chamar aos clientes nomes impróprios</li> <li>Fazer comentários sexistas</li> <li>Fazer comentários racistas</li> <li>Gritar e ameaçar os clientes</li> <li>Conversas entre os colaboradores sobre os clientes, especialmente à frente deles, ignorando-os</li> <li>Mentir e fazer intrigas entre os clientes, bem como entre a(s) pessoa(s) próxima(s)</li> </ul>

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

Dimensões	Indicadores
Gestão patrimonial	<ul> <li>Reter o dinheiro dos clientes, sem ser a seu pedido</li> <li>Cobrar dinheiro extra por acções ou tarefas associadas a serviços pagos</li> </ul>
	- Retirar dinheiro, valores e objectos dos clientes, sem o seu consentimento
	<ul> <li>Pôr as economias dos clientes na conta pessoal de colabora- dores ou dirigentes</li> </ul>
	<ul> <li>Ser cúmplice quando as pessoas significativas gerem os recursos financeiros dos clientes, sem ordem do tribunal</li> </ul>
	<ul> <li>Encorajar os clientes a dar presentes e outras recompensas aos colaboradores para serem bem tratados</li> </ul>
	- Tomar total controlo do dinheiro dos clientes
Segurança	- Uso de equipamento em mau estado
	- Existência de barreiras à acessibilidade
	<ul> <li>Equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequado e fora de prazo</li> </ul>
	<ul> <li>Não providenciar sistemas de alarme acessíveis aos clientes</li> <li>Não fazer sessões de informação e esclarecimento sobre segurança, para os clientes</li> </ul>

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 Não O Sim O Relatórios Anteriores: Em caso afirmativo anexar relatórios anteriores Nome da Cliente: Masc. O Fem. O Data de Nascimento: Sexo: **I.Outros Envolvidos** Nome: Relação c/ a Cliente Colaborador O Cliente O Pessoa Significativa O Outro O Qual? Nome: Relação c/ a Cliente Colaborador O Cliente O Pessoa Significativa O Outro O Qual? Nome: Colaborador O Cliente O Relação c/ a Cliente Pessoa Significativa O Outro O Qual? Nome: Relação c/ a Cliente Colaborador O Cliente O Pessoa Significativa O Outro O 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 0 Notificação ao Ministério Público 0 Comunicação à pessoa Significativa Exame Médico 0 0

Comunicação Interna a:

Outras:

#### 3. Categoria do Incidente (assinale todas as que se apliquem)

Data do incidente:	Cliente/Colab	porador:	
Hora:	Apelido:		
Local:	Nome:		
I.AGRESSÃO FÍSICA PARA COM:			
Colaboradores			0
Outros Clientes			0
Si próprio			0
Propriedade (bens)	Dano estimado em:	€	0
Outros (especifique)			0
2. INTERVENÇÃO FÍSICA			0
Escolta			0
Contenção parcial			0
Contenção em crise	Duração:	minutos	
3. AUSÊNCIA SEM COMUNICAÇÃO			0
Local desconhecido			0
Localizado, sem ter ainda regressado			0
Regresso à organização	Duração da ausência:	minutos	
4. DANO/VIOLÊNCIA NO CLIENTE INFLIC	GIDO POR:		0
Acidente			0
Si próprio			0
Outro Cliente			0
Colaborador da organização			0
Outros (especifique)			0
5. MEDICAÇÃO			0
Ataque/dominação			0
Erro de medicação			0
Emergência pró doença ou violência			0
Recusa na toma de medicação			0
6. SUICÍDIO			
Conceptualização verbal			0
Ameaça verbal			0
Tentativa ou gesto físico			0
7. INGESTÃO DE SUBSTÂNCIAS			
Suspeita ou observada			$\circ$
Admitida pelo cliente			0
Medicação documentada			0
			_

8. COMPORTAMENTO SOCIAL	s negativos			_
Ameaça				0
Contacto policial				0
Ameaças verbais				0
Outros (especifique)				O
9.ABUSO SEXUAL/COMPORTA	AMENTO IMPRÓPRIO F	PARA COM:		
Cliente				0
Colaborador				0
Outros (especifique)				0
10.ALEGAÇÃO DE ABUSOS PA	IRA COM:			
Colaboradores				0
Cliente				0
Pessoa significativa				0
Outros (especifique)				0
II.TIPO DE ALEGAÇÃO				
Físico				0
Sexual				0
Negligência				0
Outros (especifique)				0
12. FICHA DE OCORRÊNCIA	FNVIADA			
Não ser investigado	LINVIADA			0
Decisão de investigação pendent	Α.			Ö
Vai ser investigado	-			O
I3.ACÇÕES NEGATIVAS POR I	PARTE DA FAMÍLIA			
Verbal contra cliente				0
Física contra cliente				0
Outros (especifique)				Ö
14. FAMÍLIA MAGOADA				
Durante o processo de contenção	10			0
Infligido pelo cliente				0
Outros (especifique)				
15. FONTE DE OBSERVAÇÃO				_
Observada pelos colaboradores				0
Cliente				0
Outros (especifique)				0
Assinaturas:	D:	CI.		
Colaboradores Ass.	Director Ass.	Cliente Ass.	Outro Ass.	
Data:	Data:	Data:	Data:	

# 3.Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência

I. Antecedentes			
Descreva os antecedentes o	ou as condições em que ocorreu o i	ncidente	
2. Comportamentos			
Descreva o comportamento	o do cliente, colaboradores e outros		
Descreya todas as intervene	ções imediatas e as suas consequênc	ine	
Descreva todas as intervenç	ções illiediatas e as suas consequenc	142	
3. Medidas Tomadas ou	a serem tomadas face ao ocor	rido	
Notificação Policial	0	Notificação ao Ministério Público	0
Exame Médico	0	Comunicação a pessoas Significativas	0
exame Medico	O	Comunicação a pessoas significativas	O
Esta ficha foi preenchida poi	r•	Função:	
nformação recolhida ou pre		i uilçau.	
Caso seja um(a) colaborado	ir (a) indique a tunção:		
Observações:			

