

manual
de processos-chave

lar residencial

Processo 01 Candidatura

Processo 02 Admissão e Acolhimento

Processo 03 Projecto Individual

Processo 04 Cuidados Pessoais e de Saúde

Processo 05 Nutrição e Alimentação

Processo 06 Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana

Processo 07 Planeamento e Acompanhamento das Actividades Sócio-Culturais

1. ENQUADRAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL – LAR RESIDENCIAL

A preocupação das políticas sociais na área das pessoas com deficiências e incapacidades, continuando a ser a mesma de sempre – a vida dessas pessoas, a sua existência enquanto membros de pleno direito da sociedade que integram – tem conhecido uma evolução substancial nas últimas décadas, com novas perspectivas conceptuais, com novas filosofias de abordagem e de enquadramento, assistindo-se assim a uma mudança de paradigmas ao nível das políticas e das práticas de trabalho, cada vez mais orientadas para a promoção da qualidade de vida.

O Modelo Social Europeu e as novas tendências socio-políticas dão particular relevo à implementação de uma política global, integrada e transversal de prevenção, habilitação, reabilitação e participação das pessoas com deficiências e incapacidades através da promoção da igualdade de oportunidades e do acesso a serviços de apoio especialmente destinados a estes cidadãos, assegurando oportunidades para a igualdade.

Neste contexto, a garantia dos direitos das pessoas com deficiências e incapacidades exige, em determinadas situações, a oferta de serviços de apoio que viabilizam a sua integração social e profissional, bem como a criação de soluções de complementaridade ou de alternativa à situação familiar que contribuam efectivamente para a sua autonomia, valorização pessoal e desenvolvimento de competências. Desta forma, considera-se que a qualidade e a segurança das respostas sociais para as pessoas com deficiências e incapacidades são um passo fundamental para a promoção de uma sociedade justa, desenvolvida e inclusiva.

O Lar Residencial para pessoas com limitações da actividade e restrições na participação, decorrentes de alterações nas estruturas e funções e da existência de barreiras no ambiente (pessoas com deficiências), constitui-se como uma Resposta Social, desenvolvida em equipamento, que tem como objectivo principal promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade e para a plena integração social dos seus clientes.

Tendo em conta a necessidade de adequação destas soluções à diversidade das situações das pessoas com deficiências e incapacidades e às suas necessidades específicas, as estruturas residenciais assumem duas tipologias: Lar Residencial e Residência Autónoma:

- o Lar Residencial, destina-se às pessoas com deficiências e incapacidades que se encontrem impedidas, temporária ou definitivamente, de residir num contexto familiar;
- a Residência Autónoma, constitui a resposta mais centrada no processo de autonomia para os que, com apoio, possuem capacidade de viver autonomamente⁽¹⁾.

Constituem-se como objectivos principais destas duas tipologias de resposta:

- disponibilizar alojamento e apoio residencial, permanente ou temporário;
- promover os níveis de qualidade de vida;
- promover estratégias de reforço da auto-estima, da valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade autónoma para a organização das actividades da vida diária;
- prestar apoio na integração escolar, em centros de actividades ocupacionais, na formação profissional, no emprego protegido, no desenvolvimento de actividades socialmente úteis ou no acesso ao mercado regular de trabalho;
- privilegiar a interacção com a família e/ou significativos e com a comunidade, no sentido de optimizar os níveis de actividade e de participação social.

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

- garantir o exercício de cidadania e o acesso aos direitos humanos dos clientes, p.e. autonomia, privacidade, participação, confidencialidade, individualidade, dignidade, oportunidades de igualdade e não discriminação;
- respeitar as diferenças de género, socio-económicas, religiosas, culturais, sexuais dos clientes e/ou pessoas próximas;
- respeitar o projecto de vida definido por cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;
- transmitir e garantir aos clientes um clima de segurança afectiva, física e psíquica durante a sua permanência no Lar Residencial;

(1) DESPACHO NORMATIVO N.º28/2006 - Regulamento das Condições de Organização, Instalação e Funcionamento das Estruturas Residenciais para Pessoas com Deficiência.

- promover o envolvimento e o estabelecimento de uma parceria e articulação estreita com o cliente e/ou significativos, a fim de recolherem a informação necessária sobre as necessidades, expectativas, capacidades e competências, co-responsabilizando-os no desenvolvimento de actividades/acções no âmbito dos serviços prestados;
- participar na gestão do Lar Residencial, envolvendo-se no planeamento, monitorização e avaliação das respectivas actividades;
- desenvolver todas as relações a estabelecer entre o cliente e todos os intervenientes (colaboradores internos e externos, voluntários, entre outros) com ética, respeito pelos direitos e deveres, profissionalismo, rigor e qualidade;
- compreender a individualidade e personalidade de cada cliente, para criar um ambiente que facilite a interacção, a criatividade e a resolução de problemas por parte destes. Só desta forma o cliente se pode sentir bem no âmbito dos serviços prestados pelo Lar Residencial 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 sua situação, possui um projecto de vida e tem o direito de ser respeitado na sua identidade e individualidade. Personalizar os serviços, gerindo de forma flexível e individualizada cada projecto de vida, constituiu-se como um imperativo;
 - organizar dinâmicas de trabalho que proporcionem oportunidades para que o cliente possa comunicar os seus sentimentos e formular posicionamentos pessoais, sobre o que o envolve;
 - criar um ambiente calmo, flexível e responsável, adaptado aos interesses e necessidades de cada cliente, permitindo-lhe continuar o seu desenvolvimento individual;
 - orientar a prestação de serviços continuamente para o cliente, diagnosticando as suas necessidades e expectativas, os seus potenciais de desenvolvimento e criando oportunidades para a sua optimização.

2. ENQUADRAMENTO DO MANUAL DOS PROCESSOS

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

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

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

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

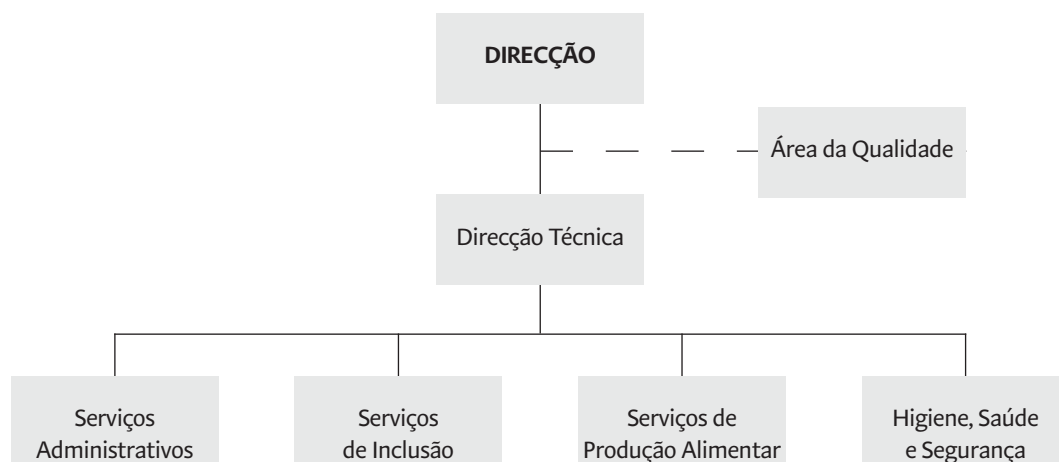
Num cenário de crescente exigência e de desafios, da rápida e permanente inovação, da alteração de processos e constantes mudanças nos panoramas económico e social, as organizações tendem actualmente a procurar a implementação de sistemas de gestão da qualidade, tendo como objectivo principal a melhoria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

As principais características de um Sistema de Gestão da Qualidade são:

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

Tendo por base as diferentes tipologias das organizações que prestam o serviço de Lar Residencial, independentemente do número de clientes e da natureza da actividade, considera-se a existência dos seguintes Serviços, ao nível do modelo organizacional:

- Administrativos;
- Inclusão (actividades de inclusão/integração sociocultural);
- Serviços de produção alimentar;
- Higiene, Saúde e Segurança.



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

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

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

Neste contexto, sendo o âmbito de intervenção a prestação de serviços sociais para pessoas com deficiência e incapacidades e, em concreto, a resposta Lar Residencial, 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 o desenvolvimento deste Modelo, foram identificados 7 processos-chave na prestação de serviço, independentemente da sua natureza e dimensão:

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

Para cada um destes processos chave foram definidos:

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

LEGENDA DO PONTO 4 — MODO OPERATÓRIO

- R – Responsável pela execução da actividade
P – Participante na actividade
I – Destinatário do output

Cliente (utilizador final, que usufrui dos serviços prestados pela Resposta Social)	C
Significativos (familiares, responsáveis pelo cliente, tutores, entre outros)	S
Organização (Resposta Social, onde o cliente está integrado)	O
Direcção da Organização	DO
Director técnico (técnico com formação superior ou equivalente no domínio das ciências sociais e humanas, perfil psicológico adequado ao exercício de função e capacidade de liderança)	DT
Colaborador técnico (técnico com formação superior no domínio das ciências sociais e humanas)	CT
Ajudantes de acção directa (colaboradores que prestam serviços de apoio directamente ao Cliente)	AAD
Outros colaboradores (colaboradores que prestam serviços de apoio gerais relacionados com o Cliente e a Organização; ex: Cozinheiro, Ajudante de cozinha, Motorista e outros considerados necessários)	OT
Parceiros (outras Organizações Públicas ou Privadas, Organismos Públicos, Voluntariado, ou outras Entidades colectivas ou individuais, que estabeleçam parcerias com a Resposta Social)	P

Cliente	C
Significativos	S
Organização	O
Direcção da Organização	DO
Director técnico	DT
Colaborador técnico	CT
Ajudantes de acção directa	AAD
Outros colaboradores	OT
Parceiros	P

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

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

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

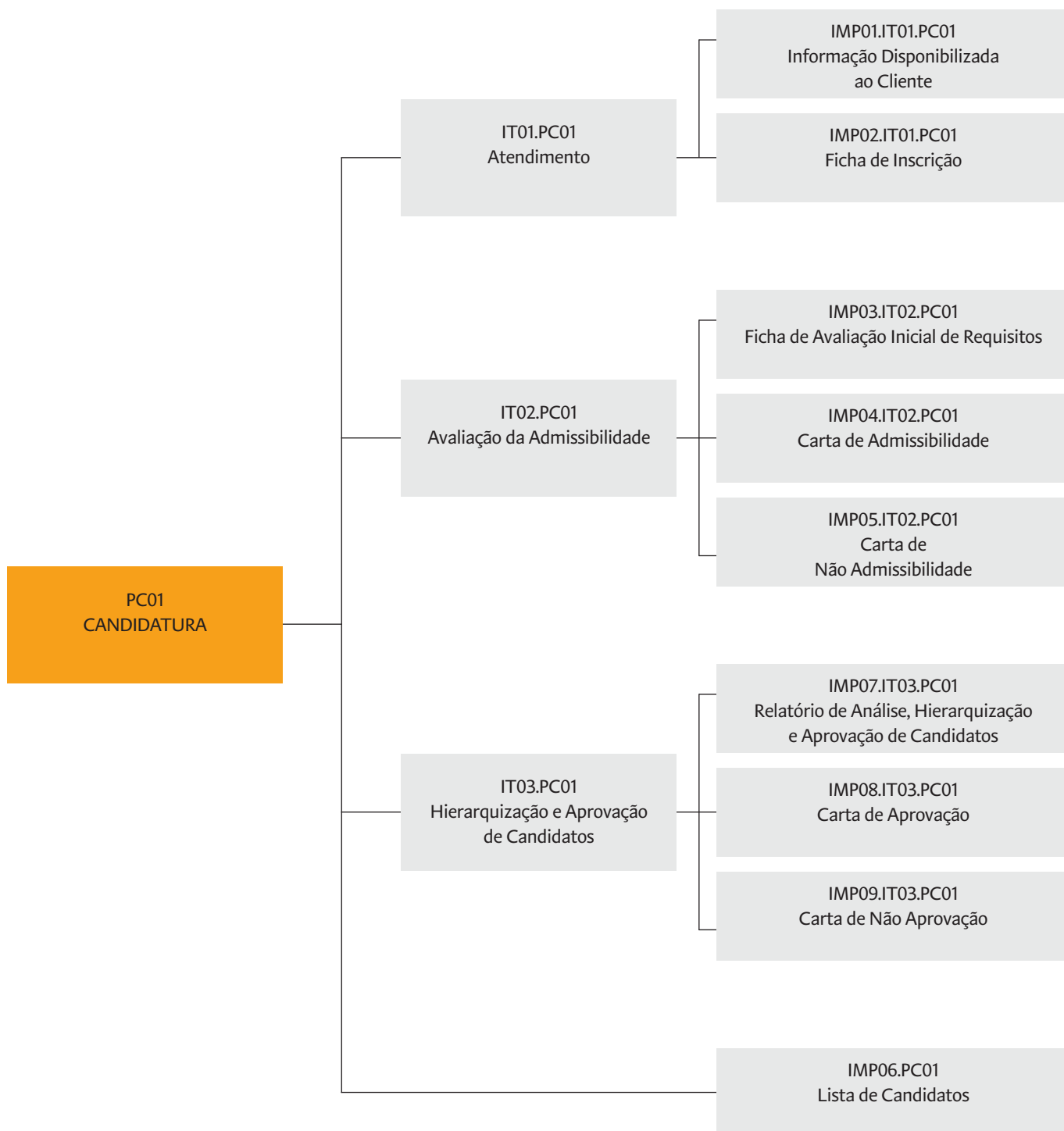
Independentemente das soluções adoptadas, a definição do Sistema de Gestão da Qualidade a implementar deve ter sempre presente o objectivo macro de melhorar a qualidade dos serviços desta Resposta Social.

APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

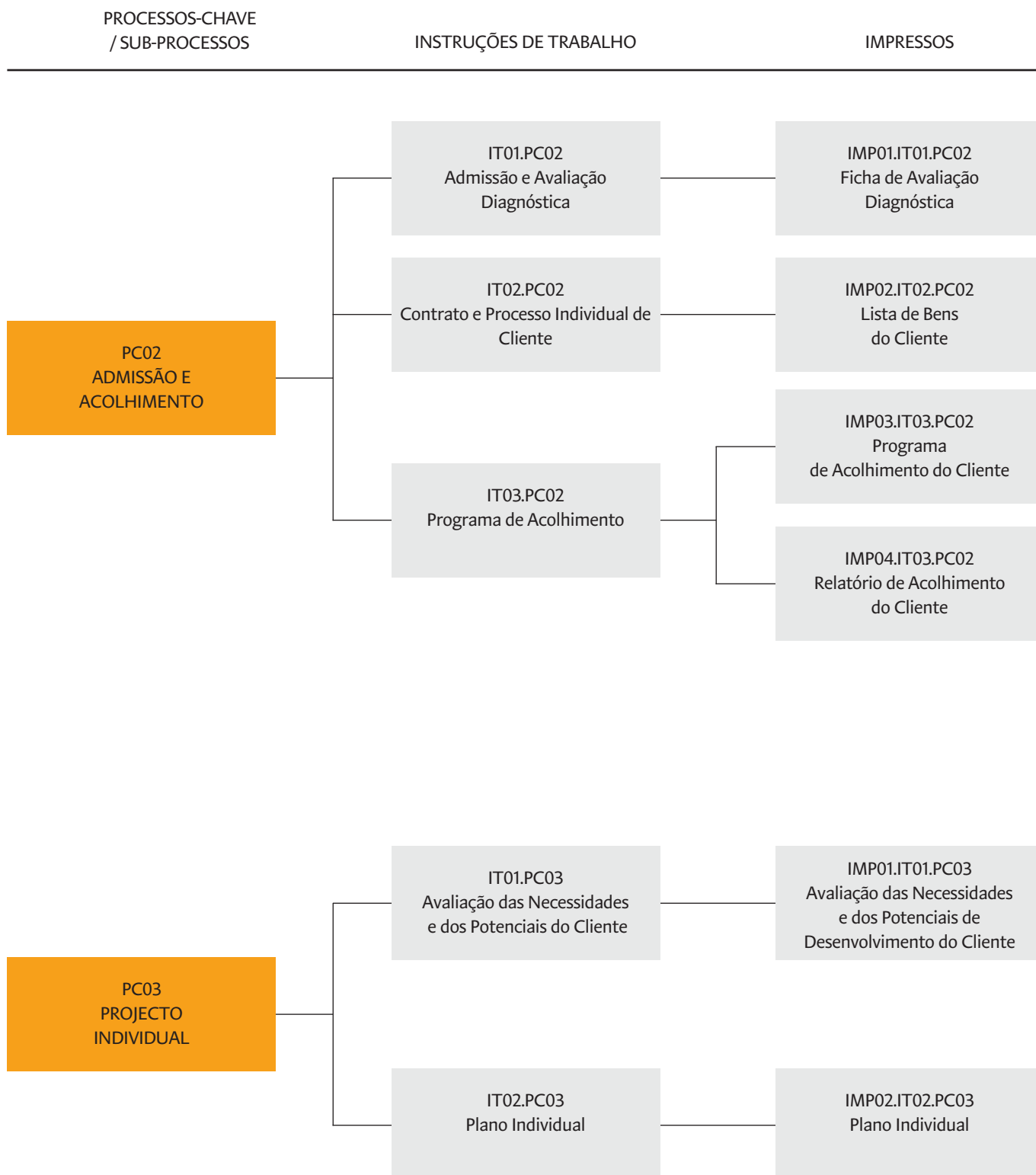
PROCESSOS-CHAVE
/ SUB-PROCESSOS

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

IMPRESSOS



APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

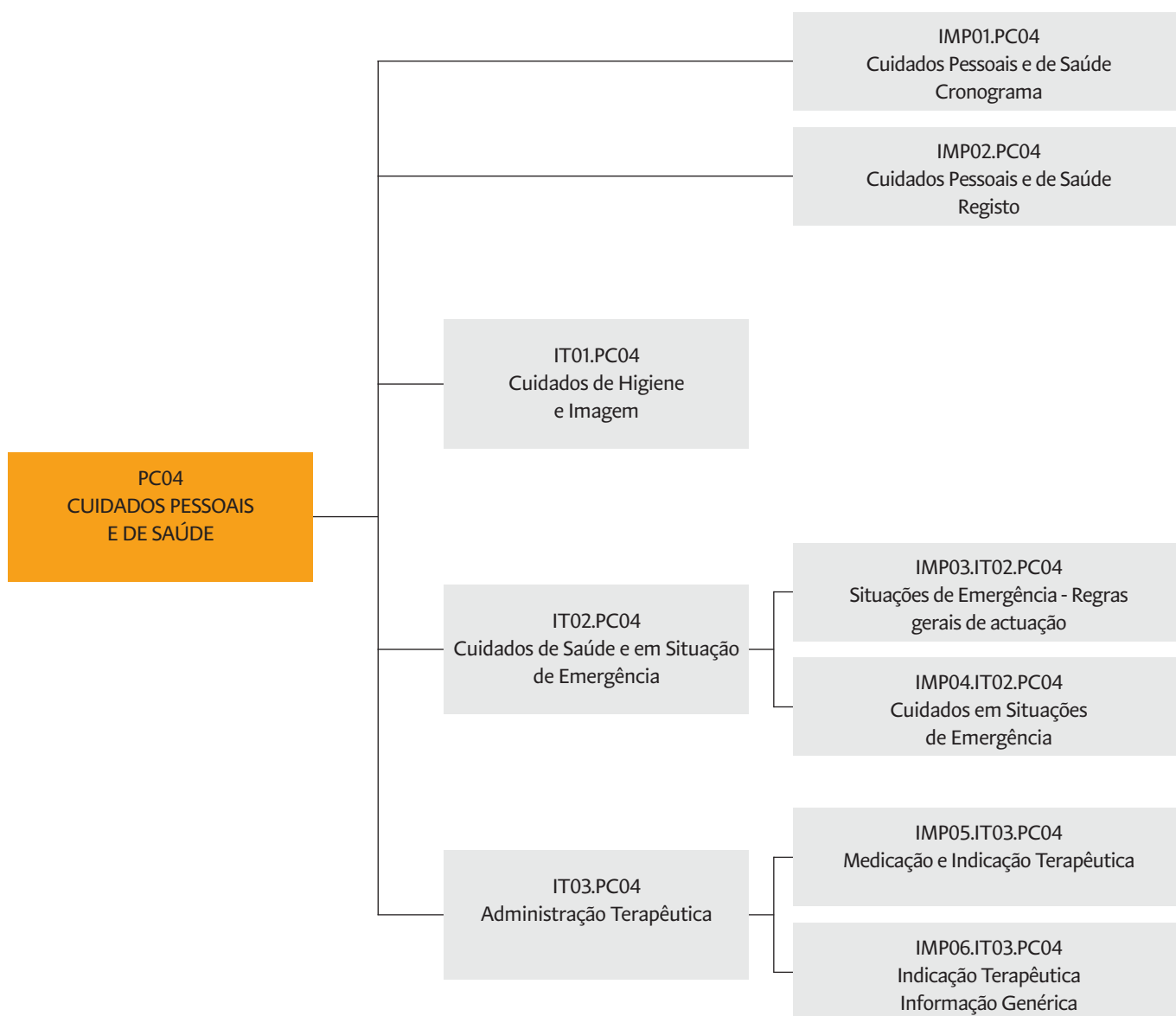


APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

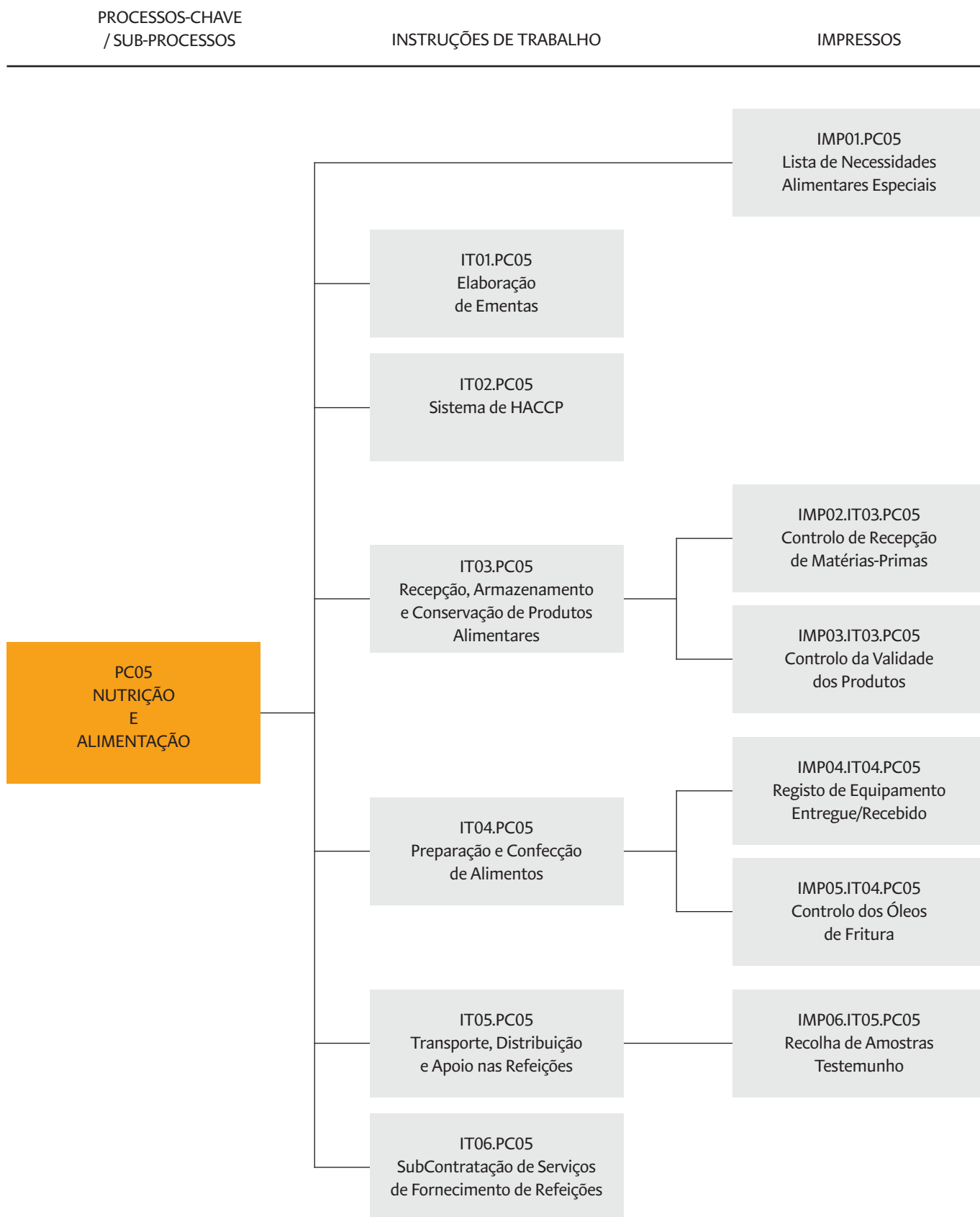
PROCESSOS-CHAVE
/ SUB-PROCESSOS

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

IMPRESSOS



APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

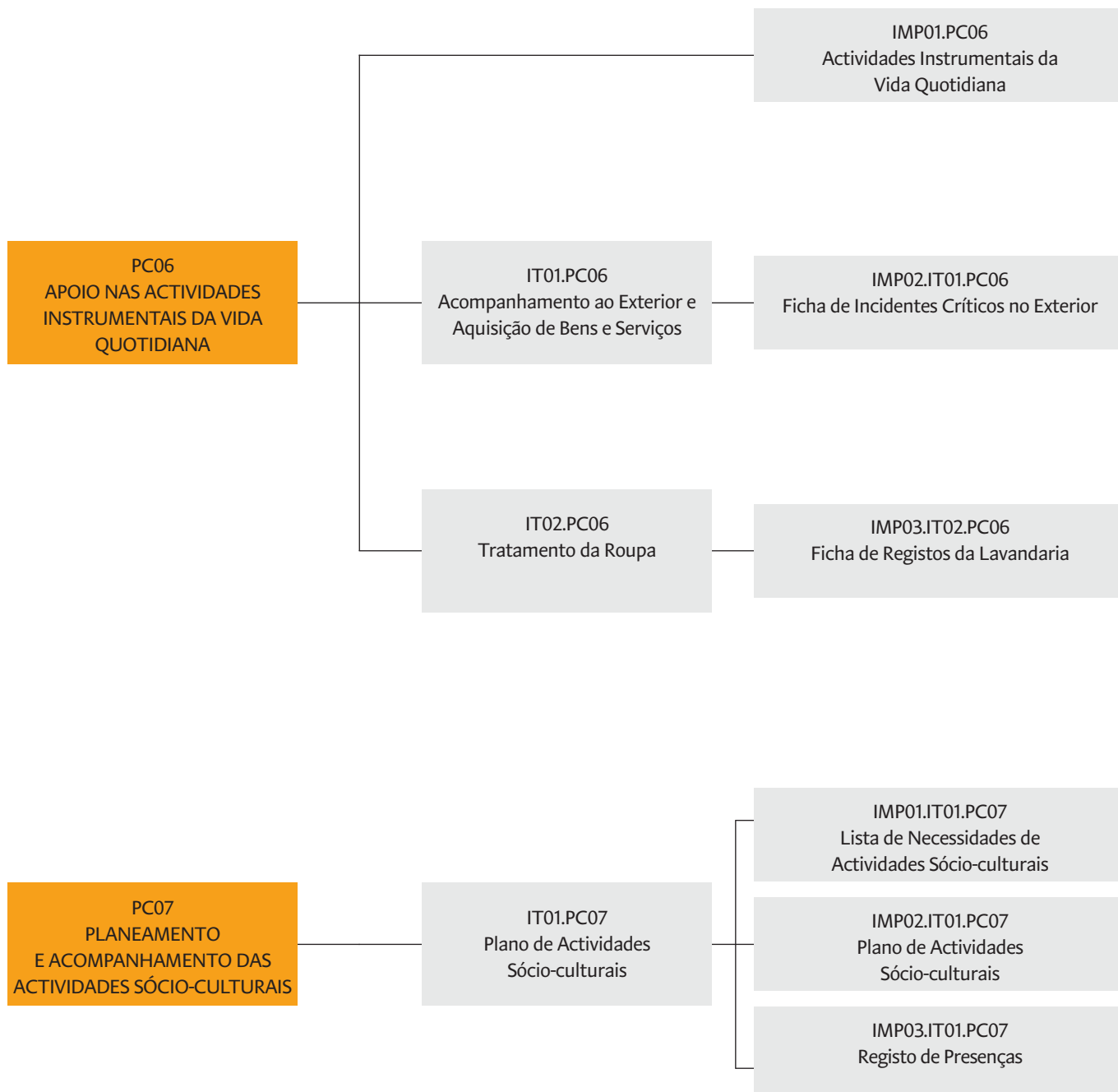


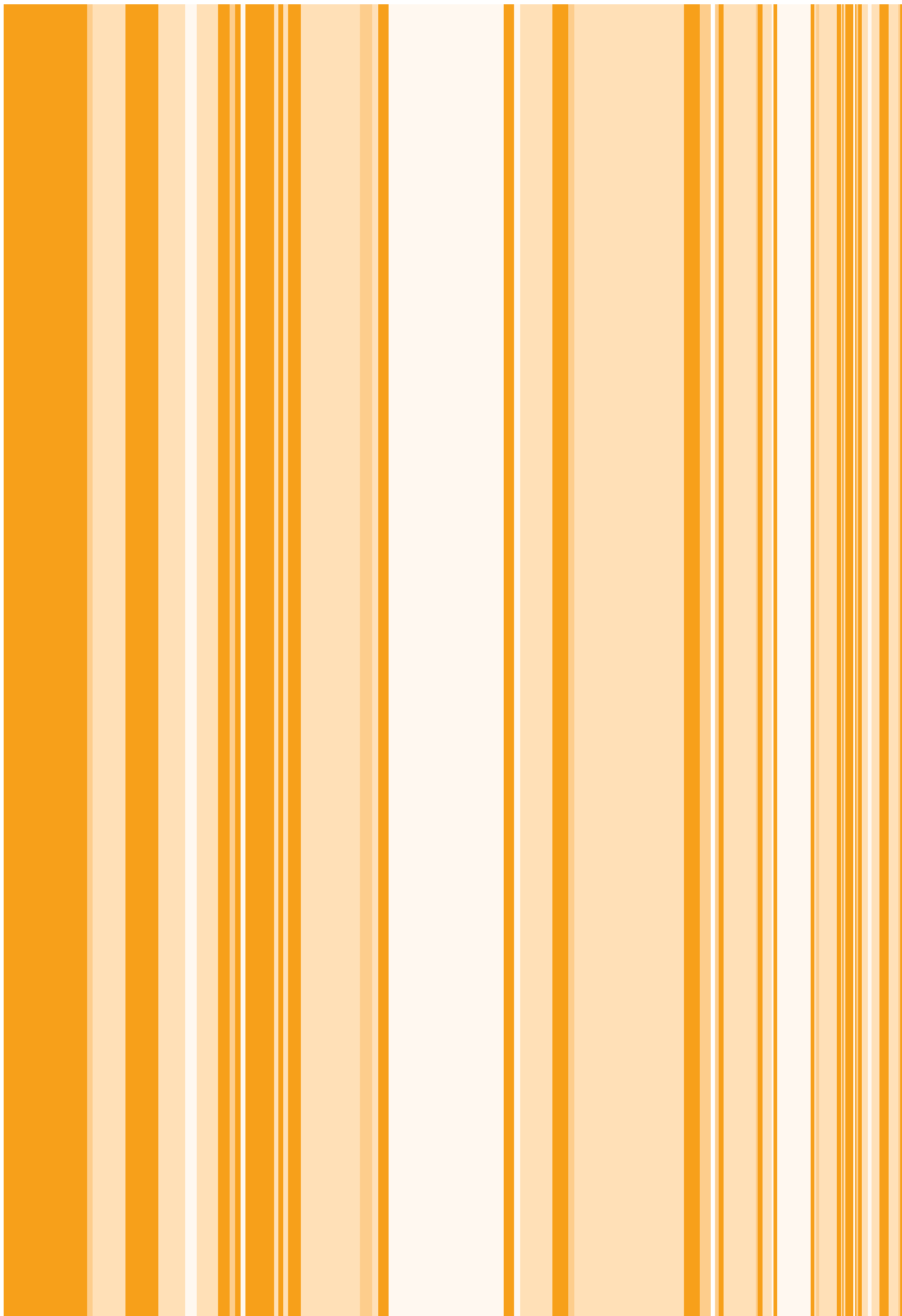
APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

PROCESSOS-CHAVE
/ SUB-PROCESSOS

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

IMPRESSOS





PC01
Candidatura

PC01 Candidatura

1. OBJECTIVO

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

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores que desempenham funções nos serviços responsáveis pelas fase de atendimento, análise e selecção dos candidatos e gestão da lista de candidatos a integrar no Lar Residencial.

3. INDICADORES DO PROCESSO

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

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

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Necessidades e expectativas do cliente</p>	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> CONTACTO[CONTACTO DO CLIENTE] CONTACTO --> PRESTACAO[PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO E INSCRIÇÃO] PRESTACAO --> AVALIACAO[AVALIAÇÃO INICIAL DOS REQUISITOS] AVALIACAO --> ADMISSIVEL{É ADMISSÍVEL?} ADMISSIVEL -- NÃO --> NAO[INFORMAÇÃO DA NÃO ADMISSIBILIDADE] ADMISSIVEL -- SIM --> SIM[INFORMAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE] NAO --> 1((1)) 1 --> NAO SIM --> SIM 3((3)) --> SIM SIM --> 2((2)) </pre>	<p>Registo do contacto</p>	<p>CT</p>	<p>CT</p>	<p>C + S</p>	<p>Ver IT01.PC01 - Atendimento</p>
<p>Dados do cliente Informação sobre a organização</p> <p>Requisitos legais e estatutários</p> <p>IMP01.IT01.PC01 Informação Disponibilizada ao Cliente</p> <p>IMP02.IT01.PC01 Ficha de Inscrição</p>		<p>Informação Disponibilizada ao Cliente preenchida</p> <p>Ficha de Inscrição preenchida</p>	<p>CT</p>	<p>CT</p>	<p>C + S</p>	<p>Ver IT01.PC01 - Atendimento</p>
<p>Dados do Cliente</p> <p>IMP03.IT02.PC01 Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos</p>		<p>Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos preenchida</p>	<p>DT</p>	<p>DT + CT</p>	<p>C + S</p>	<p>É realizada uma avaliação inicial (triagem administrativa) de acordo com os critérios de admissibilidade</p> <p>Ver IT02.PC01 - Avaliação de Admissibilidade</p>
<p>Resultado da avaliação inicial de requisitos</p> <p>IMP05.IT02.PC01 Carta de Não Admissibilidade</p>		<p>INFORMAÇÃO DA NÃO ADMISSIBILIDADE</p>	<p>Carta de Não Admissibilidade preenchida</p>	<p>DT</p>	<p>C + S</p>	<p>Ver IT02.PC01 - Avaliação de Admissibilidade</p>
<p>Resultado da avaliação inicial de requisitos</p> <p>IMP04.IT02.PC01 Carta de Admissibilidade</p>	<p>INFORMAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE</p>	<p>Carta de Admissibilidade preenchida</p>	<p>DT</p>	<p>C + S</p>	<p>Caso o cliente, seja admissível ele é informado e procede-se para a fase de análise da existência de vaga</p> <p>Ver IT02.PC01 - Avaliação de Admissibilidade</p>	

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO	
			R	P	I		
Capacidade do Lar Residencial IMP06.PC01 Lista de Candidatos		Lista de Candidatos preenchida	DT		O	A inscrição do cliente na lista dos candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade. O cliente é/ou significativos é/são informado(s) da sua integração na lista Ver IT02.PC01 - Avaliação de Admissibilidade	
Lista de Candidatos		SIM		DT	CT	O	Ver IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos
Ficha de Inscrição Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos Critérios de Admissibilidade dos Candidatos			Relatório e Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos preenchido	DO	DT	O	Ver IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos
Lista de Candidatos IMP07.IT03.PC01 Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos							
Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos IMP09.IT03.PC01 Carta de Não Aprovação		SIM	Carta de Não Aprovação preenchida	DO	DT	C + S	Ver IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos
Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos IMP08.IT03.PC01 Carta de Aprovação			Carta de Aprovação preenchida	DO	DT	C + S	Ver IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos
		SIM		DT	OT + DT + CT	O	
Ficha de Inscrição Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos			PC02 Processo de Admissão e Candidatura	DT		CT	Ver IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos
Carta de Aprovação							

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> Necessidades e expectativas dos cliente e/ou significativos 	<ul style="list-style-type: none"> Candidato e/ou Significativos Outros Serviços/Departamentos da Organização Outras organizações públicas e/ou privadas
<ul style="list-style-type: none"> Critérios de admissibilidade Legislação e normativos aplicáveis 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidade
<ul style="list-style-type: none"> Visão, Missão e Valores da Organização Capacidade do Lar Residencial Regulamentos Internos Critérios para hierarquização e aprovação dos candidatos Lista de Candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> Organização
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> Necessidades e expectativas dos clientes e/ou significativos satisfeitas Cumprimento da legislação e normativos vigentes Candidato aprovado Lista de Candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> Candidato e Significativos Responsável pelo processo de admissão
	<ul style="list-style-type: none"> Encaminhamento para outra Organização (quando aplicável)
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC01 Atendimento	IMP01.IT01.PC01 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 IMP06.PC01 Lista de Candidatos
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
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> % de clientes admissíveis 	<ul style="list-style-type: none"> número de clientes admissíveis/ número de pedidos de inscrição x100
<ul style="list-style-type: none"> % total de inscrições realizadas no período de 5 dias 	<ul style="list-style-type: none"> número de respostas a pedidos de inscrição analisados até 5 dias/ número total de inscrições x100
<ul style="list-style-type: none"> Tempo médio de permanência em lista de candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> tempo de permanência de cada cliente entre a entrada na lista e a saída/ número total de clientes
<ul style="list-style-type: none"> Tempo médio entre a abertura de vaga e a admissão de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> tempo entre a abertura da vaga e a admissão do cliente / número total de novas admissões de clientes
<ul style="list-style-type: none"> % de reclamações relativas ao processo de hierarquização e aprovação dos candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> número de reclamações relativas ao processo de hierarquização e aprovação/ número total de reclamações x100
<ul style="list-style-type: none"> % de serviços procurados para os quais a Organização não tem oferta 	<ul style="list-style-type: none"> número de clientes encaminhados para a comunidade / nº total de clientes que contactam a Organização x 100
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC01 Instrução de Trabalho — Atendimento

1. DOCUMENTAÇÃO A AFIXAR NA RECEPÇÃO

- Cópia do alvará de licenciamento/licença de funcionamento ou da autorização provisória de funcionamento, caso se trate de estabelecimento privado lucrativo.
- Horário de funcionamento do Lar Residencial.
- Identificação da direcção técnica.
- Mapa dos colaboradores, respectivos horários e mapa de férias.
- Regulamento interno.
- Mapa de ementas.
- Existência do livro de reclamações.
- Publicitação dos apoios financeiros do ISS, I.P..
- Regulamento das comparticipações dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais das IPSS.

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

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

IT01.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ATENDIMENTO

2. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO

A prestação de informação pode ser realizada por **contacto presencial** ou por **contacto telefónico**, sendo que em ambas as situações deve estar definido um horário para o efeito e claramente identificado o colaborador responsável por essa actividade. No caso do cliente solicitar informação técnica 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 (p.e., director técnico, técnico com funções atribuídas). **A prestação de informação**, assim como os documentos disponibilizados, ficam registados no *IMP01.IT01.PC01 – Informação Disponibilizada ao Cliente*.

2.1. Contacto presencial

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

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

- Boletim informativo da Organização (quando aplicável) com informação relevante e actualizada, escrito de forma clara e acessível;
- 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;
- Rigor sobre a confidencialidade das informações;
- Informação sobre o regulamento das participações dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais das IPSS;
- 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 significativos, o RA disponibiliza o impresso *IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição*, dando as informações para o seu preenchimento e referindo a documentação necessária para formalizar a sua inscrição no estabelecimento (Rede Pública, Solidária ou com fins lucrativos):

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

IT01.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ATENDIMENTO

- Cópia do cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;

O preenchimento de alguns itens deverá ser efectuado pelo cliente e/ou significativo, sendo outros preenchidos pelo colaborador da organização, que pode corresponder ao RA ou ao colaborador técnico, consoante o perfil funcional do primeiro. O colaborador deverá mostrar-se sempre disponível para prestar apoio no preenchimento da ficha, assim como rectificar o seu preenchimento.

Neste impresso, as questões apresentadas são questões exemplificativas que visam demonstrar o tipo de informação que se pretende obter e registar. Assim, compete ao colaborador do Lar Residencial responsável pelo preenchimento, ou pelo apoiar do preenchimento, adequar as questões às especificidades do cliente em causa (p.e., 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.

2.2. Contacto telefónico

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

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

No caso do contacto ser efectuado através de outras formas (p.e., 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 significativos:

- se sim, o colaborador atribui à Ficha de Inscrição um nº de entrada, sequencial por data e ordem de chegada;
- se não, o colaborador deverá prestar o apoio e esclarecimentos necessários ao preenchi-

IT01.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ATENDIMENTO

mento da mesma, aceitá-la como pendente e acordar um prazo de entrega da informação/documentação em falta;

- entregar ao cliente um comprovativo em como foi recebido um pedido de inscrição, identificando a data e o Colaborador que realizou a recepção da ficha de inscrição.

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

IT02.PC01

Instrução de Trabalho — Avaliação da Admissibilidade

1. AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE

1.1. Avaliação Inicial de Requisitos

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

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

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

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

Esta entrevista tem como principais objectivos:

- Clarificar e aprofundar as informações facultadas no preenchimento da *IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição*;
- Efectuar o levantamento das necessidades do cliente e/ou 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 impresso *IMP03.IT02.PC01 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos*;
- Esclarecer eventuais dúvidas do cliente sobre o processo de candidatura;
- Esclarecer eventuais dúvidas sobre a informação/documentação fornecida;
- Proporcionar uma visita geral às instalações ao cliente e/ou significativas.

1.2. Critérios de Admissibilidade

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

- Idade do cliente;
- Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
- Risco de isolamento social;
- Situações de emergência social;
- Frequência de estruturas de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais cujo local não seja compatível com o da respectiva residência.

A organização poderá definir para os critérios atrás referidos uma matriz de ponderação e pontuação.

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

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

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

Se o cliente não cumpre os critérios de admissibilidade, o colaborador procederá ao fornecimento de informação sobre as razões da não admissibilidade no Lar Residencial, e identificará (quando aplicável) se este se enquadra noutros serviços fornecidos pela organização. Se não for o caso, deve disponibilizar informação ao cliente de outras alternativas possíveis existentes na comunidade e, se possível, estabelecer contactos, de forma a proporcionar a obtenção de resposta em tempo útil.

IT02.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE

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

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

1.3. Clientes sinalizados pela Rede Social de Suporte

Existem casos de reenaminhamento de clientes que se encontram em situação de emergência social e que carecem de resposta imediata da Organização, nomeadamente daquelas que têm protocolo com a Segurança Social.

Nestas situações, a Organização sinalizadora, parceira da rede social, contacta com a Organização de acolhimento e, em conjunto, é promovida uma visita ao local onde se encontra o cliente, com a finalidade de analisar a situação e proceder ao levantamento das suas necessidades.

A prestação de informação e a recepção do pedido de inscrição é efectuada nesta visita.

IT03.PC01 Instrução de Trabalho — Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

1. GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS

Introdução na Lista de Candidatos

O gestor do processo informa o cliente e/ou significativos da integração do cliente na lista, caso este o deseje, conforme o definido no impresso *IMPO4.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade*.

Os clientes que satisfazem as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Organização através do preenchimento do impresso *IMPO6.PC01 – Lista de Candidatos*.

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

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

Informação ao Cliente

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

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

Actualização da Lista de Candidatos

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

Quando o cliente comunica que foram alteradas as condições em que foi seleccionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se tratasse de um primeiro contacto.

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

Gestão das Vagas

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

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

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

2. HIERARQUIZAÇÃO DE CANDIDATOS

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

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

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

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

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

- Grau de dependência;
- Grau de inserção na vida activa ou profissional
- Residência no concelho de implantação da organização;
- Limitações da estrutura familiar;
- Cliente encaminhado pelos Serviços da Segurança Social;
- Frequência de outros serviços da organização;
- Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente.

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

3. APROVAÇÃO DO CANDIDATO

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

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

Os restantes candidatos que não foram aprovados, recebem igualmente informação, conforme o previsto no *IMP09.IT03.PC01 – Carta de Não Aprovação*, e integram, novamente, caso assim o manifestem, a Lista de Candidatos.

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

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

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

Todo este processo, desde a abertura da vaga até à admissão do cliente, no Lar Residencial, não deve exceder os trinta dias úteis.

Atendimento — Informação Disponibilizada ao Cliente

Identificação do Estabelecimento

IMP01.IT01.PC01 — LAR RESIDENCIAL

página 1 de 1

Data _____

Contacto presencial Contacto telefónico

Nome completo

Contacto

Nome da pessoa
que efectua o contacto

Contacto

Relação com
o cliente

Tipo de Informação	Informação Disponibilizada	Documento Disponibilizado
Regulamento interno		
CrITÉrios de candidatura e admisso		
Gesto da lista de candidatos		
Regulamento das comparticipaes dos clientes e seus familiares pela utilizao de servios e equipamentos sociais das IPSS		
Modelo de interveno do Lar Residencial (servios prestados, etc.)		
Boletim informativo da Organizao		
Horrio de funcionamento da Organizao e de todos os servios		
Ficha de inscrio		
Documentos a entregar com a ficha de inscrio		
Outra especificar:		
Tcnico da Organizao para contacto		

Nota: Assinalar com X a situao verificada

Ficha de Inscrição

Identificação do Estabelecimento

IMP02.IT01.PC01 — LAR RESIDENCIAL

página 1 de 4

Data de Inscrição _____

N.º de Entrada _____

Dados a preencher pelo/com o cliente e significativos

1. Dados de identificação do cliente

Nome completo _____

Nome a ser tratado _____

Data de nascimento _____ Sexo _____ Idade _____ Anos _____

Morada _____

Código Postal _____ Telefone Casa _____

BI _____ Telemóvel _____

NIF _____

NISS _____ SNS _____

2. Motivo do Pedido

Resposta solicitada: Temporária Permanente

Fundamentação: _____

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

Nome

Data de nascimento

Parentesco/Relação⁽²⁾

Morada

Código Postal

Telefone

Ocupação

Nome

Data de nascimento

Parentesco/Relação ⁽²⁾

Morada

Código Postal

Telefone

Ocupação

⁽¹⁾ Pessoa(s) próxima(s) - responsável legal, familiares, vizinhos, amigos, outros

⁽²⁾ Parentesco - cônjuge, filho(a), neto(a), irmão(ã), outro; Relação - amigo(a), vizinho(a), voluntário(a), outro

Tem alguém que seja da sua relação próxima a frequentar este estabelecimento?

Sim

Quem?

Não

DADOS A PREENCHER PELOS SERVIÇOS

4. Rede Social de Suporte

O Cliente foi encaminhado por outra Organização?

Sim Qual?
Não

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

Sim Não

Identifique o actual suporte assegurado ao candidato:

Diário e permanente
Diário pontual
Pontual
Inexistente

O cliente tem usufruído dos serviços de/ou esteve integrado em:

Apoio domiciliário Identifique qual o Estabelecimento?
Lar Residencial
Emprego Protegido
Formação Profissional
Outro serviço Especifique qual, assim como o Estabelecimento:**5. Caracterização da(s) Deficiência(s) e Incapacidade(s)**

Questões (assinale com x e especifique)

Tipo de deficiência(s) e incapacidade(s)	Sim	Não	Especifique-as
Verificam-se mudanças nas funções do corpo (fisiológicas) e/ou nas estruturas do corpo (anatômicas)? (p.e., funções auditivas; estrutura da coluna vertebral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Verificam-se limitações da actividade ou restrições da participação? (p.e., andar distâncias longas; participar em associações formais)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Utiliza ajudas técnicas ou tecnologias de apoio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Causa(s) da(s) deficiência(s) e incapacidade(s):			
Congénita(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Adquirida(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Conceitos (CIF):

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

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

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

Restrição 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 real.

IMP02.IT01.PC01 — LAR RESIDENCIAL

página 4 de 4

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

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

Bilhete de Identidade	<input type="radio"/>	Data de Entrega
Nº de Contribuinte	<input type="radio"/>	Data de Entrega
Cartão da Segurança Social ou Pensionista	<input type="radio"/>	Data de Entrega
Cartão do Serviço Nacional de Saúde	<input type="radio"/>	Data de Entrega
Outros	<input type="radio"/>	Data de Entrega

7. Assinaturas

Cliente	Data
Significativos	Data
Organização	Data

Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos

Identificação do Estabelecimento

IMP03.IT02.PC01 — LAR RESIDENCIAL

página 1 de 2

Data de Entrevista _____

N.º de Entrada _____

1. Avaliação Sumária da Funcionalidade do Cliente

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

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

Observações ou outras especificações

IMP03.IT02.PC01 — LAR RESIDENCIAL

página 2 de 2

3. Descrição do Enquadramento Familiar e/ou de Suporte**4. Critérios de Admissibilidade**

A Resposta Social ajusta-se às necessidades e expectativas do Cliente?

Sim Não Porquê?

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

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

Critérios	Ponderação:	Pontuação:
<input type="radio"/> Idade do cliente	_____	_____
<input type="radio"/> Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos	_____	_____
<input type="radio"/> Risco de isolamento social	_____	_____
<input type="radio"/> Situações de emergência social	_____	_____
<input type="radio"/> Frequência de estruturas de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais cujo local não seja compatível com o da respectiva residência	_____	_____
<input type="radio"/> Outros – identificar	_____	_____

Admissível?Sim (1)Não (2) Porquê?**5. Observações decorrentes da Entrevista:** (assinale outras informações relevantes sobre o cliente)**6. Assinaturas**

Cliente

Data

Significativos

Data

Organização

Data

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

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

Carta de Admissibilidade

Identificação do Estabelecimento

IMP04.IT02.PC01 —LAR RESIDENCIAL

página 1 de 1

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:

VERSÃO 1 - AO CLIENTE

Serve o presente para o/a informarmos, que se encontra em situação de poder vir a integrar o Lar Residencial desta Organização.

VERSÃO 2 - SIGNIFICATIVOS

Serve o presente para o/a informar que o Sr/ Sr.ª _____
se encontra em situação de poder vir a usufruir dos serviços prestados por esta Organização.

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

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

Desde já, gratos pela preferência dos nossos Serviços,

Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)

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

Carta de Não Admissibilidade

Identificação do Estabelecimento

IMP05.IT02.PC01 —LAR RESIDENCIAL

página 1 de 1

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:

VERSÃO 1 - AO CLIENTE

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

VERSÃO 2 - SIGNIFICATIVOS

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

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

Desde já, gratos pela preferência dos nossos Serviços,

Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)

Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Identificação do Estabelecimento

IMP07.IT03.PC01 — LAR RESIDENCIAL

Análise e Hierarquização dos Candidatos

Data de elaboração: _____

página 1 de 3

Equipa Técnica

Nome	Função

Hierarquização dos Candidatos

Nome	Pontuação
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Breve Caracterização dos Candidatos

- -
 -
 -
 -
-

IMP07.IT03.PC01 — LAR RESIDENCIAL

Análise e Hierarquização dos Candidatos

página 2 de 3

Parecer Técnico sobre os Candidatos

1.

2.

3.

4.

5.

Comentários

Assinatura da Equipa Técnica

Data de Envio para Aprovação:

Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Identificação do Estabelecimento

IMP07.IT03.PC01 — LAR RESIDENCIAL

Aprovação do Candidato

Data de Recepção para Aprovação: _____

página 3 de 3

Análise da proposta técnica

Candidato Aprovado (1)

Nome:

Pontuação:

Hierarquização dos Candidatos

Nome

Pontuação

1.

2.

3.

4.

Assinatura da Direcção

Data de Aprovação: _____

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:

VERSÃO 1 - AO CLIENTE

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

VERSÃO 2 - SIGNIFICATIVOS

É com agrado que o/a informamos que o Sr./ Sr.ª _____

se encontra aprovado/a para poder usufruir dos serviços prestados por esta Organização.

Para o efeito, propomos que contacte o Sr./ Sr.ª _____ ,

(identificar cargo/função do colaborador), para o seguinte número de telefone _____ ,

a fim de acordar a data para a admissão na Estrutura Residencial - Lar Residencial ou Residência Autónoma. Agradecemos que viessem acompanhados dos seguintes elementos:

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

Com os nossos melhores cumprimentos,

Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)

Carta de Não Aprovação

IMP09.IT03.PC01 — LAR RESIDENCIAL

página 1 de 1

Identificação do Estabelecimento

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:

VERSÃO 1 - AO CLIENTE

Serve o presente para informar V. Exa. que, de acordo com a avaliação técnica e hierarquização dos candidatos ao Lar Residencial ou Residência Autónoma efectuada, não é possível, de momento, a aprovação da candidatura, pela(s) seguinte(s) razão(ões):

VERSÃO 2 - SIGNIFICATIVOS

É com agrado que o/a informamos que o Sr./ Sr.ª _____
de acordo com a avaliação técnica e hierarquização dos candidatos ao Centro de Actividades Ocupacionais efectuadas, não é possível, de momento, a aprovação da candidatura, pela(s) seguinte(s) razão(ões):

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

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

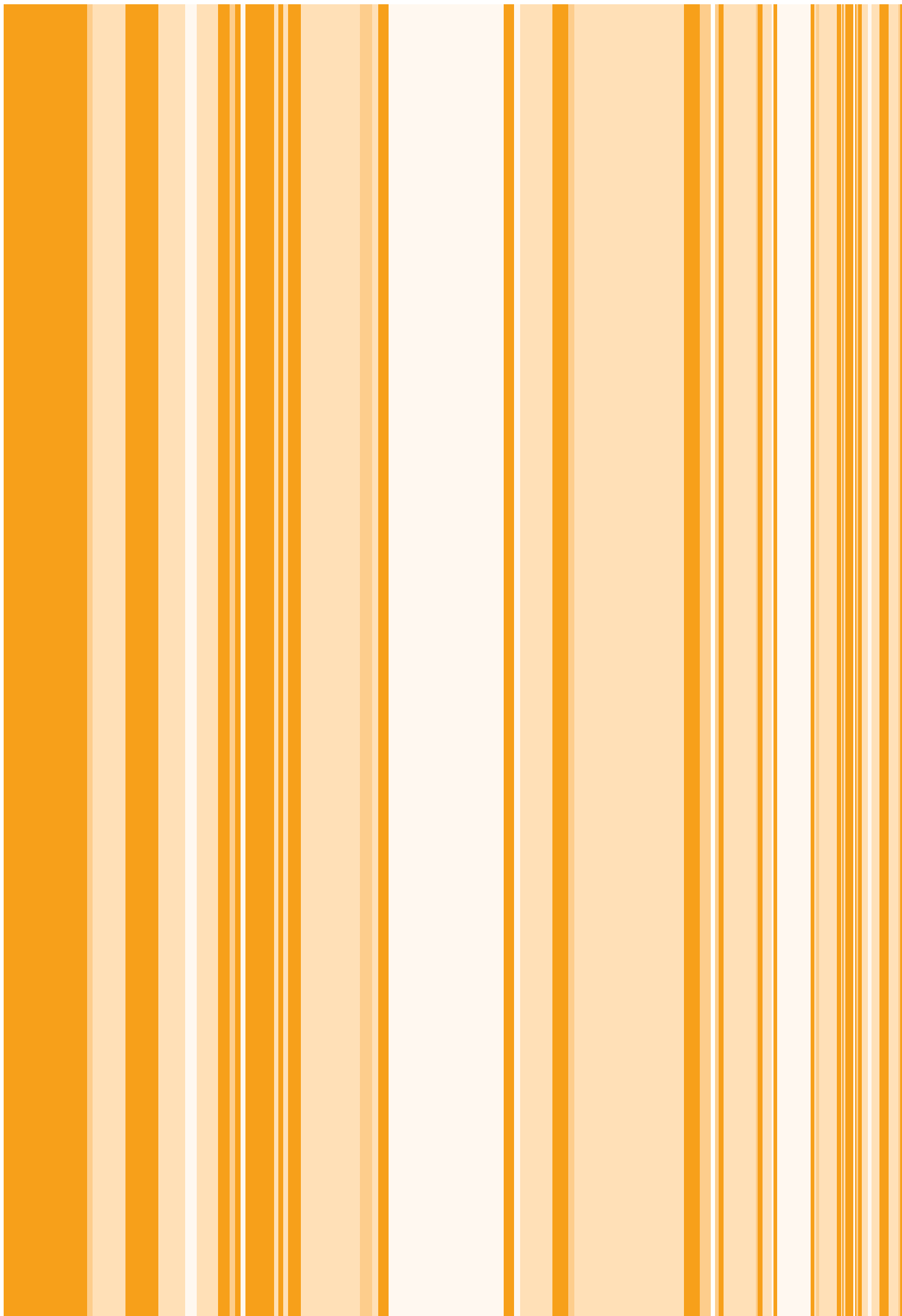
Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

(Nome)

Ficha de Inscrição				Pessoa de Contacto				Pontuação dos Critérios de Hierarquização		Actualização	
N.º Inscrição	Data Inscrição	Nome do Cliente	Telefone	Telemóvel	Email	Nome	Telefone	Telemóvel	Email	Data	Resultado

Organização: _____



PC02
Admissão e Acolhimento

PC02 Admissão e Acolhimento

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para a integração do cliente no Lar Residencial, nas componentes de contratualização dos serviços a prestar e acolhimento dos clientes

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

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

3. INDICADORES DO PROCESSO

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

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

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Documentação do cliente</p> <p>Necessidades e expectativas do cliente; Processo administrativo da candidatura</p> <p>Requisitos legais e estatutários</p> <p>IMP.01.IT01.PC02 - Ficha de Avaliação Diagnóstica</p>	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> AVALIAÇÃO[AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS INICIAIS] AVALIAÇÃO --> DECISÃO{ACEITA INTEGRAÇÃO?} DECISÃO -- NÃO --> CONECTOR1((1)) DECISÃO -- SIM --> CONTRATO[ELABORAÇÃO E ASSINATURA DO CONTRATO] CONTRATO --> PROCESSO[ELABORAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE] PROCESSO --> PLANEAMENTO[PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO] PLANEAMENTO --> PROGRAMA[PROGRAMA DE ACOLHIMENTO] PROGRAMA --> CONECTOR2((2)) </pre>	Ficha de Avaliação Diagnóstica preenchida	DT	CT + C + S	C + S	<p>É efectuada uma avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente, bem como, é prestada informação específica sobre o funcionamento do Lar Residencial</p> <p>Ver IT01.PC02-Admissão e Avaliação Diagnóstica</p>
<p>Decisão do cliente</p> <p>Contrato</p> <p>IMP.02.IT02.PC02 - Lista de Bens do Cliente</p>		Contrato elaborado	DO	C + S	C + S	<p>Se o cliente aceitar a integração, é estabelecido um contrato de prestação de serviços</p> <p>Ver IT02.PC02-Contrato e Processo Individual do Cliente</p>
<p>Processo administrativo da candidatura</p> <p>Ficha da Avaliação das necessidades e expectativas do cliente</p> <p>Contrato</p> <p>Documentação do cliente</p>		Processo Individual do Cliente	DT	CT	O	Ver IT02.PC02-Contrato e Processo Individual do Cliente
<p>Processo Individual</p> <p>IMP.03.IT03.PC02 - Programa de Acolhimento do Cliente</p>		Programa de Acolhimento do Cliente preenchido e aprovado	DT	AAD + CT	C	Ver IT03.PC02-Programa de Acolhimento
<p>Programa de Acolhimento do Cliente</p>		Programa de Acolhimento do Cliente implementado	DT	AAD + CT + C	C	Ver IT03.PC02-Programa de Acolhimento

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO	
			R	P	I		
Programa de Acolhimento do Cliente IMP04.IT03.PC02 - Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente	<pre> graph TD Start((2)) --> Box1[RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO ACOLHIMENTO] Box1 --> Dec1{CONFIRMAÇÃO DA INTEGRAÇÃO?} Dec1 -- NÃO --> Box2[RESCISÃO DO CONTRATO] Dec1 -- SIM --> Box3[ENVIO DO PROCESSO PARA O RESPONSÁVEL PELO PI] Box2 --> Box4[ARQUIVO] Box4 -- SIM --> Box3 Box3 --> End([FIM]) Circle1((1)) --> Box4 </pre>	Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente preenchido	DT	AAT + CT + C + S	C + S	Ver IT03.PC02-Programa de Acolhimento	
Decisão do cliente Contrato				C + S		DO	Ver IT03.PC02-Programa de Acolhimento
				DT	DT + CT + OT	O	Ver IT03.PC02-Programa de Acolhimento
Decisão do cliente IMP04.IT03.PC02 - Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente Processo Individual			Integração do Cliente na Resposta Social Processo Individual	DT		CT	O responsável efectua o contrato com o cliente para confirmação da aceitação de integração Se o cliente aceita, o processo individual do cliente é enviado para o responsável pelo processo PC03 - <i>Projecto Individual</i> Se o cliente não aceita, o processo individual do cliente é arquivado e comunicado a existência de vaga

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades e expectativas do cliente • Capacidade de resposta do LR • Regulamentos Internos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e Significativos • Direcção Organização • Director Técnico
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação das necessidades e expectativas do cliente • Contrato • Relatório do Programa de Acolhimento • Processo Individual do Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e Significativos • Organização • Responsável pelo PI
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC02 – Admissão e Avaliação Diagnóstica	IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Diagnóstica
IT02.PC02 – Contrato e Processo Individual do Cliente	IMP02.IT02.PC02 – Lista de Bens do Cliente
IT03.PC02 – Programa de Acolhimento	IMP03.IT03.PC02 – Programa de Acolhimento do Cliente
	IMP04.IT03.PC02 – Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • % de revisões da ficha de avaliação das necessidades e expectativas do cliente • % de rescisão de contratos por tipo de motivo • % de reclamações relativas ao processo de admissão e acolhimento • Grau de satisfação dos clientes face ao processo de admissão e acolhimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • número de fichas revistas/ total de fichas de avaliação das necessidades e expectativas do cliente x 100 • número de rescisão de contratos por motivo/ número de contratos estabelecidos x100 • número de reclamações relativas ao processo de admissão e acolhimento/ número total de reclamações x100
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC02

Instrução de Trabalho — Admissão e Avaliação Diagnóstica

1. ADMISSÃO

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

2. AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA

O gestor do processo marca uma entrevista com o cliente e significativos, caso se aplique, com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expectativas iniciais do cliente, de forma a identificar e organizar os serviços a prestar.

No final deverão estar identificados os seguintes itens:

- caracterização do agregado familiar do cliente;
- situação sócio-económica do cliente e agregado;
- identificação do contexto habitacional;
- descrição das condições de vida do cliente;
- relatório médico com indicação da situação actual de saúde e indicação terapêutica;
- cuidados de medicina físico-funcional (p.e., fisioterapia, terapia da fala, etc);
- capacidades funcionais do cliente;
- diferentes necessidades e interesses do cliente ao nível quotidiano, social, cultural, emocional, de saúde, físico, económico e espiritual;
- hábitos, estilo de vida, preferências e expectativas sobre as actividades quotidianas do cliente - alimentares, ocupação do tempo, actividades lúdicas, culturais – especialmente sobre aquelas que se relacionam com os serviços a prestar;
- representações do cliente sobre a deficiência ou incapacidade, 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.

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

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

IT02.PC02

Instrução de Trabalho — Contrato e Processo Individual do Cliente

1. CONTRATO

1.1. Elaboração

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

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

- Cópia do BI do cliente;
- Cópia do n.º de contribuinte do cliente;
- No caso de não ser o contrato assinado pelo cliente, cópia do BI do significativo e documento legal de representação.

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

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

- Identificação da entidade prestadora dos serviços e do cliente;
- Período de vigência do contrato;
- Direitos e deveres do cliente;
- Direitos e deveres da Organização;
- Condições de alteração, de suspensão e/ou de rescisão do contrato;
- Identificação, em caso de necessidade, da pessoa responsável pelo cliente;
- Todos os serviços e actividades a prestar, local e periodicidade das mesmas;
- Necessidades dietéticas especiais do cliente;
- Contactos para situações de emergência;
- A tomada de conhecimento, por parte do cliente, do regulamento interno, no qual a Organização e o cliente se comprometem ao seu cumprimento;
- Identificação das regras e responsável pela administração medicamentosa do cliente;
- Identificação das regras de utilização em caso de cedência de materiais ou equipamento, como ajudas técnicas (p.e. preço, tempo de utilização, danificação);
- Acordo com o cliente (preferencialmente e sempre que possível), e/ou significativo, estabelecendo o nível de partilha de informação pessoal com os familiares, colaboradores e/ou outras entidades.

Aquando da celebração do contrato, é acordado com o cliente a lista do material que este e/ou os significativos se responsabilizam a fornecer, bem como, os bens pessoais que o cliente pretenda usufruir no estabelecimento, devendo ser registado no impresso *IMPO2.IT02.PC02 – Lista de Bens do Cliente*. Sempre que existirem novos bens, esta lista deve ser actualizada e integrada no Processo Individual do cliente, e distribuída pelos serviços da Organização que dela necessitem.

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

1.2. Assinatura

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

Após a assinatura entre ambas as partes, é entregue uma cópia ao cliente e/ou significativos e a outra fará parte integrante do processo individual do cliente.

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

1.3. Alterações ao contrato

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

1.4. Suspensão e/ou rescisão

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

- Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- Inadequação dos serviços às necessidades;
- Insatisfação do cliente;
- Inadaptação do cliente aos serviços.

Sempre que se verificarem as situações supra citadas, 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 sempre 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 (p.e., mudança de residência).

IT02.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CONTRATO E PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**2. PROCESSO INDIVIDUAL**

O Processo Individual do Cliente é 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, que acompanha o cliente ao longo da sua relação com o Lar Residencial, entre outros, os seguintes documentos:

- Ficha de Informação disponibilizada ao cliente;
- Ficha de Inscrição;
- Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
- Contrato;
- Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente – significativo (familiar, representante legal, ou outro);
- Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (p.e. declaração de rendimentos, BI, nº de contribuinte);
- Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
- Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
- Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
- Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros) e relatórios médicos;
- 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 (p.e., livro/folhas de registo);
- Registos das ocorrências de situações anómalas (p.e., livro/folhas de registo);
- Registo de permanências no estabelecimento;
- Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, p.e., documento de rescisão do contrato, ou outros;
- Outros, considerados relevantes.

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

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

O cliente e/ou significativos (sujeito a autorização do cliente) têm conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que o necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas.

IT03.PC02 Instrução de Trabalho — Programa de Acolhimento

1. PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

O responsável pela integração do cliente no Lar Residencial efectua o planeamento da fase de acolhimento do cliente, devendo para o efeito:

- Efectuar a recolha e o tratamento de toda a informação relativa ao cliente, obtida durante a fase de candidatura, bem como da avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente (inclusive informação da entrevista de avaliação diagnóstica);
- Efectuar uma reunião com a equipa técnica para análise das especificidades do cliente, para detectar se, no primeiro dia de integração, este necessitará de algum acompanhamento especial, ou se o espaço destinado para sua habitação necessita de alguma alteração (p.e., ajudas técnicas, ou adaptações técnicas);

IT03.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

- Efectuar uma reunião conjunta com a equipa técnica e ajudantes de acção directa, para passagem de informação relevante face às especificidades do cliente, nomeadamente aos colaboradores que lidarão mais directa e frequentemente com o cliente;
- Efectuar uma reunião com os restantes residentes do Lar Residencial, preparando-os para a entrada de um novo residente e planeando com estes, caso aplicável, a melhor maneira de acolher o novo residente, permitindo que este se sinta o mais rapidamente possível envolvido na comunidade residencial;
- Efectuar reuniões ou articulações com outras áreas, colaboradores, significativos do cliente, voluntários, entre outros, que considere pertinente, para o sucesso do acolhimento do cliente;

Posteriormente e com base em todos os elementos identificados, é elaborado o programa para o qual se utiliza o impresso *IMPO3.IT03.PC02 – Programa de Acolhimento do Cliente*.

IT03.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

2. PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

O *Programa de Acolhimento* é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente e/ou significativos, não devendo ser inferior a trinta dias úteis.

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.

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

- Apresentar a equipa responsável pelo Lar Residencial, nomeadamente os ajudantes de acção directa que articularão com o cliente;
- Apresentar o espaço que o cliente habitará e facilitar a instalação por parte deste;
- Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram a Lar Residencial;
- Apresentar, caso aplicável, as restantes áreas organizacionais existentes;
- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- Avaliar as reacções do cliente;
- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- Caso existam, realizar o inventário dos bens do cliente (p.e., objectos pessoais, de higiene pessoal, entre outros), fornecidos pelo cliente e/ou significativos e acordados na contratualização (*IMP02.IT02.PC02 – Lista de Bens do Cliente*);
- Evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente nas actividades a desenvolver;
- Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do Lar Residencial, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- Divulgar os mecanismos de participação na Organização (p.e., sistema de apresentação de sugestões e reclamações);
- Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

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

IT03.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do *Programa de Acolhimento*, identificando os indicadores que se encontram a influenciar a sua não adaptação/integração e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, alterações. Se a situação de inadaptação persistir, o cliente poderá proceder à rescisão do contrato.

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

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

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

Data da Avaliação: _____

1. Dados de Identificação do Cliente

Nome: _____

Nome a ser tratado: _____

Data de Nascimento: _____

Idade Actual: _____

Anos

Em caso de urgência contactar:

Nome: _____

Contacto(s): _____

Indique o seu grau de escolaridade:

Não sabe ler, nem escrever

Sabe Ler e Escrever

Ensino Básico (ensino primário)

Ensino Preparatório

Ensino Secundário

Ensino Técnico profissional

Licenciatura

Pós-graduação

Mestrado

Doutoramento

Nacionalidade e Língua

Qual a sua nacionalidade? _____

Há quanto anos vive em Portugal/Distrito/Concelho? _____

Compreende bem o Português (caso seja imigrante)?

Sim

Não

+ou-

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

Sim

Não

+ou-

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

Sim

Não

às vezes

2. Breve Caracterização Individual e do Agregado Familiar do Cliente

O Cliente vive: Isolado

Em agregado

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

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

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

Rendimentos Mensais:			Despesas Mensais:		
Rendimento do trabalho	-	€	Renda/Prestação da casa	-	€
Reforma	-	€	Transportes públicos	-	€
Pensão Social	-	€	Medicação	-	€
Subsídio mensal vitalício	-	€	Alimentação	-	€
Complemento por dependência	-	€	Outros	-	€
Prestações por encargos familiares	-	€			
Outros	-	€			
Total:	-	€	Total	-	€

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

4. Contexto Habitacional

Há quantos anos vive no seu local de residência? _____

Tem um quarto só para si? Sim Não

Tipo de habitação (No caso de não se encontrar em Estrutura Residencial)

- Casa
 Apartamento
 Quarto
 Outra

Condições Habitacionais

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

5. Saúde

Grupo sanguíneo: _____

Nome do médico de família/assistente: _____

Centro de Saúde: _____

Telefone: _____

Extensão: _____

Nome(s) do(s) médico(s) da(s) especialidades(s): _____

Contacto: _____

Alergias:

Problemas de saúde

Respiratórios	<input type="radio"/>	Intestinais	<input type="radio"/>	Outros	<input type="radio"/>
Urinários	<input type="radio"/>	Doenças infecto-contagiosas	<input type="radio"/>	Quais?	_____
Reumáticos	<input type="radio"/>	Doenças cancerígenas	<input type="radio"/>		_____
Cardíacos	<input type="radio"/>	Sistema nervoso	<input type="radio"/>		_____
Hipertensão	<input type="radio"/>	Depressivos	<input type="radio"/>		_____
HIV/SIDA	<input type="radio"/>	Auditivos	<input type="radio"/>		_____
Diabetes	<input type="radio"/>	Visão	<input type="radio"/>		_____

Medicação e indicação terapêutica

Nome do Medicamento	Jejum	P. almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Deitar

Medicação S.O.S

Nome do Medicamento	Descrição da Situação S.O.S

Cuidados de Medicina Física e de Reabilitação

Terapia da Fala

Terapia ocupacional

Fisioterapia

Outra. Especificar

6. Capacidade Física e Funcional

Actividades Corporais

Assinale, quando aplicável

Alimentação

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

Higiene pessoal

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

Usar banheira ou poliban

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

Vestir-se

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

Eliminação

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

Usar a sanita

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

Actividades Sensoriais

Assinale, quando aplicável

Fala

- Exprime-se sem dificuldades
- Exprime-se com dificuldades
- Exprime-se, sem dificuldades, através da Língua Gestual Portuguesa
- Exprime-se, com dificuldades, através da Língua Gestual Portuguesa

Visão

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

IMP01.IT01.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 5 de 8

Audição

- Ouve sem dificuldades
- Ouve com dificuldades
- Ouve com dificuldades severas
- Compreende, sem dificuldades, a Língua Gestual Portuguesa
- Compreende, com dificuldades, a Língua Gestual Portuguesa

Actividades Locomotoras

Assinale, quando aplicável

Transferência

- Efectua sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial ou de apoio
- Necessita de ajuda humana total ou de uma cadeira elevatória
- Existe impossibilidade de deslocação

Trabalho doméstico

- Faz sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial ou de apoio
- Necessita de ajuda total

Deslocação no exterior

- Efectua sem dificuldades
- Necessita de ajuda humana ou técnica (bengala, andarilho)
- Necessita de uma cadeira de rodas
- Impossibilidade de deslocação

Refeições

- Faz sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial ou de apoio
- Necessita de ajuda total

Ir às compras

- Faz sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial ou de apoio
- Necessita de ajuda total

Actividades Mentais

Assinale, quando aplicável

Memória

- Recorda factos ou acontecimentos sem dificuldades
- Esquecimentos mais ou menos frequentes
- Esquecimentos muito frequentes
- Amnésia

Comportamento

- Normal
- Perturbações minor: teimosia, lamentações, emotividade
- Perturbações major: agitação, desorientação, fuga

Humor

- Normal
- Tristeza (+/- importante) ou irritabilidade
- Apatia (sem energia)
- Agressividade

Outras Actividades	Assinale, quando aplicável
Administrar o dinheiro	
Sem ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Tomar medicamentos	
Sem ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>

7. Hábitos e Gostos/Interesses

Actividades		Hábitos	Gostos e Interesses
Tipo	Variáveis		
Refeições	<ul style="list-style-type: none"> • Horários • Espaço • Forma de servir 		
Alimentação	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de alimentos • Dieta 		
Roupa	<ul style="list-style-type: none"> • Frequência da muda de roupa • Escolha da roupa • Arrumação da roupa • Frequência de lavagens • Passar a ferro • Produtos utilizados 		
Cuidados pessoais e imagem	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de cuidados • Frequência 		
Idas ao médico	<ul style="list-style-type: none"> • Frequência, por tipo de especialidade e tipo de estrutura de saúde 		
Ocupação quotidiana do tempo	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades diárias que faz questão de executar para ocupar o tempo • Onde e com quem • Frequência 		
Compras no exterior	<ul style="list-style-type: none"> • Frequência, por tipo de produtos (diária, semanal...) • Com quem 		
Passear	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de passeio • Locais • Com quem • Frequência 		

Actividades lúdicas e/ou culturais	<ul style="list-style-type: none"> • De que tipo • Com quem • Onde • Frequência 		
Actividades desportivas	<ul style="list-style-type: none"> • De que tipo • Com quem • Onde • Frequência 		
Actividades espirituais e/ou religiosas	<ul style="list-style-type: none"> • De que tipo • Com quem • Onde • Frequência 		
Mobilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Com quem sai • Onde • Frequência 		
Relações interpessoais	<ul style="list-style-type: none"> • Com quem interage • Como e onde • Frequência 		
Relações familiares	<ul style="list-style-type: none"> • Com quem prefere estar/ conviver • Tipo de contactos • Onde • Frequência 		

Qual a satisfação quanto aos relacionamentos existentes? (assinale com um x)

Actores	1 Insatisfeito <input type="radio"/>	2 Pouco Satisfeito <input type="radio"/>	3 Satisfeito <input type="radio"/>	4 Muito Satisfeito <input type="radio"/>	5 Não Responde <input type="radio"/>
Familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Representante Legal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vizinhos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outras Pessoas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Representações

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

Como vê as pessoas com deficiências ou incapacidades na sociedade?

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

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

Quais os apoios que necessita para concretizar os seus objectivos?

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

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

9. Outras Informações Relevantes

10. Assinaturas

Cliente	Data
---------	------

Significativos	Data
----------------	------

Organização	Data
-------------	------

Programa de Acolhimento do Cliente

IMPO3.IT03.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 1 de 1

Identificação do Estabelecimento

Nome do Cliente:

Data	Aspectos Relevantes na Fase de Acolhimento																			
	Relacionamento										Adaptação às Instalações		Serviços Prestados							
	Com os outros clientes	Com os Colaboradores do LR									Refeição (tipo de alimentação, horários, apoio, entre outros)	Cuidados de Higiene e Higiagem	Administração da terapêutica de Saúde	Actividades Sócio-culturais	Actividades de Apoio Social	Tratamento de roupas	Transporte	Acompanhamento ao Exterior	Apoio na aquisição de bens e serviços	

Notas:

Esta folha pode ser fotocopiada tantas vezes quantas as necessárias.

Referenciar todos os colaboradores que contactem com o cliente durante a prestação dos serviços.

Observações:

Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente

IMPO4.IT03.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 1 de 3

Identificação do Estabelecimento

Nome do Cliente:

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

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

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

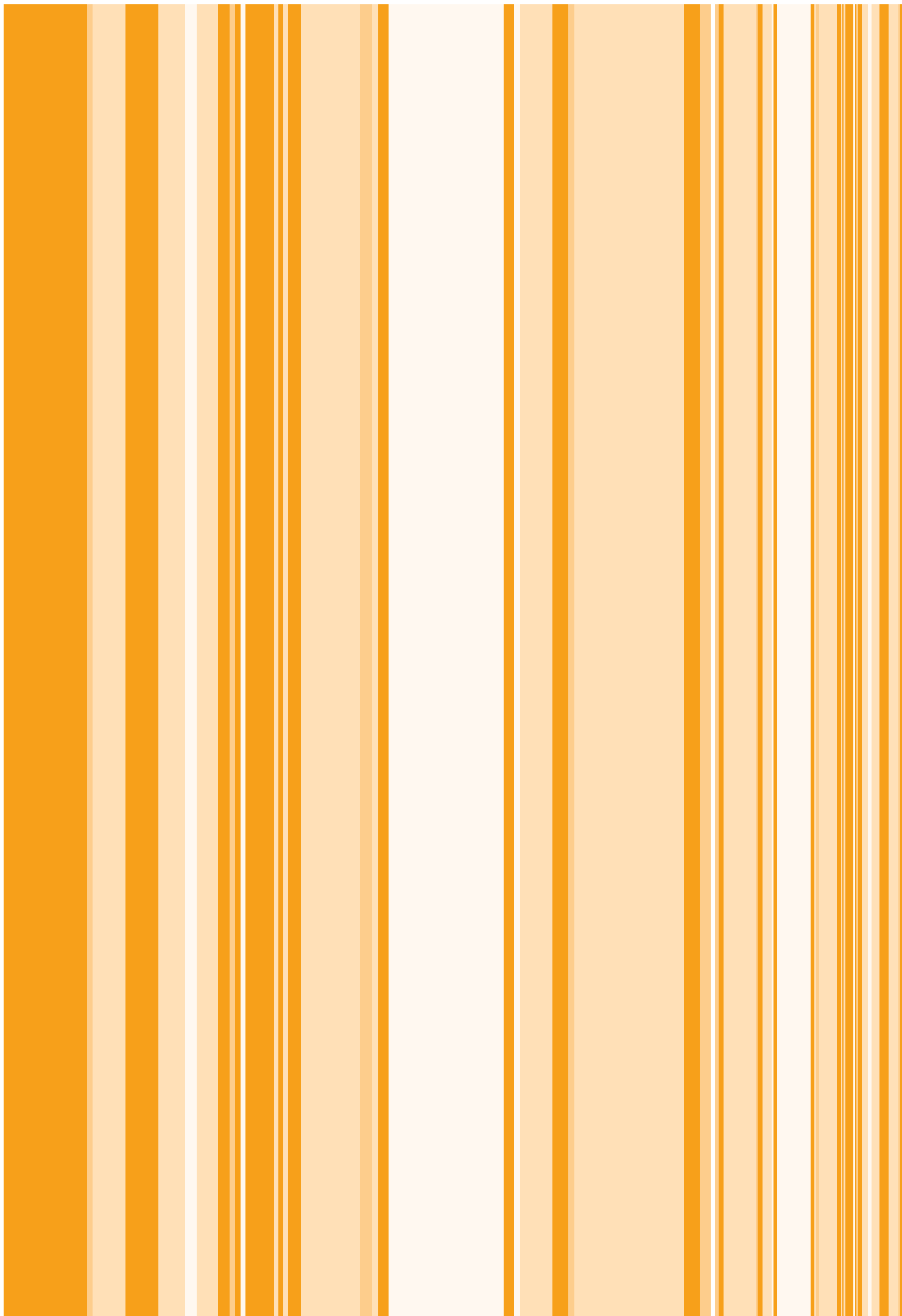
(2) Na identificação das medidas tomadas, importa ter em atenção todas as estratégias e ações implementadas pela Equipa da ER tendentes a uma maior adaptação.

3. Parecer Técnico sobre o Acolhimento

4. Observações: (Quando aplicável, assinale outras informações relevantes constadas)

5. Assinaturas

Cliente	Data
Significativo	Data
Organização	Data



PC03
Projecto Individual

PC03 Projecto Individual

1. OBJECTIVO

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

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

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

3. INDICADORES DO PROCESSO

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

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

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Processo individual do Cliente</p> <p>Necessidades e expectativas do cliente</p> <p>IMP01.IT01.PPC03 - Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente</p>		Avaliação de Necessidades e dos Potenciais do Cliente preenchido	DT	CT + C + S	C + S	<p>Em função das informações obtidas durante o processo de candidatura e do processo de admissão e acolhimento, avaliam as necessidades dos clientes.</p> <p>Ver IT01.PC03 - Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente</p>
<p>Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente</p> <p>Necessidade de recursos externos</p>		Parcerias Articuladas	DT	CT + P	C + O	<p>Se não existirem na Organização os recursos necessários para responder às necessidades identificadas, a organização, no quadro da sua estratégia e princípios, identificará as parcerias/recursos necessários.</p> <p>Ver IT02.PC03 - Plano Individual</p>
<p>Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente</p> <p>Necessidade de recursos externos</p> <p>IMP02.IT02.PC03- Plano Individual</p>		PI elaborado	DT	CT + P + C + S	C	Ver IT02.PC03 - Plano Individual
<p>Necessidades e Potenciais do Cliente</p> <p>Necessidade de recursos externos</p> <p>PI</p>		PI validado	DT	C + S + DT + CT + P	C	Ver IT02.PC03 - Plano Individual
PI		PI reformulado	DT	CT + P + C + S	C	Ver IT02.PC03 - Plano Individual
PI		PI implementado	DT	CT + P	C	Ver IT02.PC03 - Plano Individual
PI		Registo de actividades e Resultados	DT	CT + P + C + S	C	Ver IT02.PC03 - Plano Individual
PI		Processo individual do cliente actualizado	DT	DT + CT + OT	O	<p>Sempre que aplicável, após a avaliação e revisão do PI, o <i>Processo Individual do Cliente</i> é actualizado</p> <p>Ver IT02.PC03 - Plano Individual</p>

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> • Informações recolhidas no Processo de Candidatura • Informações diárias dos colaboradores que acompanham o cliente • Relatório de avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente • Resultados da monitorização e avaliação do PI 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou Significativos • Director Técnico
<ul style="list-style-type: none"> • Projecto técnico da Organização • Objectivos operacionais das áreas/sectores (saúde, alimentação, actividades culturais, entre outros) 	<ul style="list-style-type: none"> • Direcção da Organização
<ul style="list-style-type: none"> • Informações recolhidas no Processo de Admissão e Acolhimento • Relatórios e informações provenientes de outras instituições/ departamentos da Organização 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pelo Acolhimento • Parceiros
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Plano Individual executado • Rescisão do contrato 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou Significativos • Parceiros • Organização
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados dos clientes • Serviços prestados • Rescisão do contrato 	<ul style="list-style-type: none"> • Director Técnico • Colaborador Técnico • Ajudantes de Acção Directa
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente	IMP01.IT01.PC03 Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do cliente
IT02.PC03 – Plano Individual	IMP02.IT02.PC03 Plano Individual
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • Número de revisões do PI • Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PI 	
<ul style="list-style-type: none"> • Grau de cumprimento do PI 	<ul style="list-style-type: none"> • número de acções executadas/ número de acções planeadas, por objectivo x100
<ul style="list-style-type: none"> • Grau de execução dos objectivos previstos 	<ul style="list-style-type: none"> • número de objectivos atingidos/ número total de objectivos previstos
<ul style="list-style-type: none"> • % de reclamações relativas ao Plano Individual 	<ul style="list-style-type: none"> • número de reclamações relativas ao Plano Individual/ número total de reclamações x100
<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação dos clientes face ao Plano Individual 	
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC03

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

Depois de confirmada a integração do cliente no Lar Residencial e do envio do processo para o responsável pelo Processo Individual (PI), procede-se à avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente.

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

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

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

Neste sentido, os colaboradores do Lar Residencial, desde a equipa técnica até aos ajudantes de acção directa, registaram toda a informação acerca do cliente, como por exemplo:

- Rotinas e actividades diárias;
- Comportamentos evidenciados e/ou alterações comportamentais;
- Interacções sociais;
- Interacções familiares;
- Interacções com os outros clientes;
- Interacções com a equipa técnica e ajudantes de acção directa;
- Visitas de amigos, pessoas próximas, etc.;
- Alterações do estado físico e de saúde;
- Registo de situações anómalas.

Estes registos podem resultar de 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 entre 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 Lar Residencial, podendo incluir o cliente e/ou seus significativos sempre que se torne necessário.

Complementarmente, a informação constante do *Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente* permite identificar o que este mais valorizou positivamente e o que, na sua opinião, poderia beneficiar de 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 destes inputs que se procederá então à identificação de áreas que carecem de uma avaliação mais exaustiva. Identificam-se, a título exemplificativo:

- Exploração do percurso escolar/ formativo;
- Exploração do percurso ocupacional/ profissional;
- Avaliação psicológica;
- Avaliação físico-funcional.

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

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

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

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

Deste modo, é possível identificar as áreas:

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

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

A Qualidade de Vida é um conceito amplo e complexo que inter-relaciona o meio ambiente com aspectos físicos, psicológicos, nível de independência, relações sociais e crenças pessoais. Schalock (Schalock, 2000, citado por CRPG, 2004⁽¹⁾) propôs que a qualidade de vida fosse definida como um conceito que reflecte as condições de vida percebidas como desejáveis pelo indivíduo em oito domínios fundamentais:

- Bem-estar emocional;
- Relacionamento interpessoal;
- Bem-estar material;
- Desenvolvimento pessoal;
- Bem-estar físico;
- Autodeterminação;
- Inclusão social;
- Direitos.

Com o intuito de favorecer a inteligibilidade e a aplicação do conceito, estas dimensões foram reestruturadas nos três domínios que a seguir se explanam (CRPG, 2004, adaptado).

(¹) CRPG - Centro de Reabilitação Profissional de Gaia. (2004). *Contributos para um Modelo de Análise dos Impactos das Intervenções do Fundo Social Europeu no Domínio das Pessoas com Deficiência em Portugal*. Vila Nova de Gaia: Centro de Reabilitação Profissional de Gaia.

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

Reporta ao conjunto de relações que configuram as estruturas de competência, articulando-se com os padrões de acção humana. Este processo caracteriza-se por um mecanismo através do qual os indivíduos ganham competência, controlo e influência sobre um conjunto de assuntos significativos, no âmbito das múltiplas relações com os contextos em que se inscrevem. Deste modo, a dimensão comporta a percepção de competência pessoal numa dada situação interaccional, seja no contexto das relações interpessoais, seja no exercício da autodeterminação. Nesta perspectiva, pode-se analisar as percepções pessoais sobre a densidade e qualidade da rede de suporte social, desenvolvimento de competências de comunicação, autonomia, auto-eficácia, liderança e *advocacy*.

Bem-estar

Respeita às condições de vida percebidas como desejáveis pelo indivíduo em três domínios fundamentais: bem-estar emocional, bem-estar físico e bem-estar material. Nesta dimensão releva-se a forma como as pessoas pensam sobre si próprias, incluindo domínios específicos de percepção de aceitação da deficiência, satisfação da interacção com os contextos de vida e percepção individual sobre a relação entre a aspiração e a realização num conjunto de domínios, tais como: mobilidade, lazer, actividades de vida diária, bens, rendimentos, entre outros.

Inclusão social

Refere-se às oportunidades para controlar as interacções com os contextos circundantes e influenciar as decisões com impacto nos projectos de vida. Esta dimensão incorpora um conjunto de mecanismos, através dos quais os indivíduos aprendem a identificar relações próximas entre os seus objectivos e as formas para os atingir, alcançando um acesso e controlo mais amplos sobre os recursos. Nesta perspectiva, interessa promover os impactos nos domínios da empregabilidade/ocupacional, cidadania e direitos.

De modo a apoiar a operacionalização do modelo, apresentam-se os indicadores agrupados pelos respectivos domínios (CRPG, 2004, adaptado).

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

Domínios	Indicadores (*)	
Desenvolvimento pessoal	Relações interpessoais	<p>Percepção da densidade e qualidade da rede de suporte social</p> <p>Percepção da densidade e qualidade das interacções emocionalmente significativas</p> <p>Percepção de desenvolvimento pessoal no desempenho de papéis relativamente a problemas emocionais/ de saúde</p> <p>Sociabilidade – percepção de desenvolvimento no domínio das competências sociais e de comunicação</p> <p>Percepção da realização pessoal</p> <p>Percepção da autonomia</p> <p>Responsabilidade – percepção sobre a relação entre os compromissos estabelecidos e os investimentos realizados</p> <p>Nível de responsividade da interacção com a estrutura familiar/significativos</p> <p>Percepção de progressão/desenvolvimento – relação entre oportunidades/ investimentos de educação/aprendizagem ao longo da vida</p> <p>Percepção de competências de adaptação ao trabalho – relação entre o nível de mudança/esforço investido</p> <p>Percepção de tolerância à frustração</p> <p>Percepção de auto-eficácia</p>
	Autodeterminação	<p>Liderança – percepção sobre as oportunidades/investimento no exercício de papéis na comunidade</p> <p>Percepção sobre oportunidades/investimento/resultado no exercício da tomada de decisões</p> <p>Percepção de controlo pessoal</p> <p>Percepção de desenvolvimento dos objectivos/valores pessoais</p> <p><i>Advocacy</i> – percepção do conhecimento e defesa dos direitos individuais e de grupo</p> <p><i>Empowerment</i> psicológico – percepção sobre o controlo dos agentes sociais e sobre a capacidade para influenciar os cursos de acção desses mesmos agentes</p>
Bem-estar	Emocional	<p>Percepção individual de segurança</p> <p>Percepção individual de estabilidade</p> <p>Percepção individual de stresse</p> <p>Conceito de si próprio</p> <p>Percepção individual de progressão do nível de aceitação da deficiência e incapacidade</p> <p>Percepção individual de satisfação da interacção com os contextos de vida</p> <p>Percepção individual de solidão</p>

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

Domínios	Indicadores (*)	
Bem-estar (cont.)	Físico	Percepção individual de saúde Percepção individual sobre a relação entre a aspiração e a realização nos seguintes domínios: a) alimentação b) lazer c) mobilidade d) actividades da vida diária e) competência para cuidar de si próprio f) competência de manutenção e de segurança no lar g) actividade física Percepção de progressão em relação aos sintomas de doença crónica/aguda
	Material	Percepção individual sobre a relação entre a aspiração e a realização nos seguintes domínios: a) bens b) rendimentos
Inclusão social	Empregabilidade/ Ocupacional	Percepção pessoal sobre o conhecimento dos recursos de apoio no domínio ocupacional/ de empregabilidade Percepção pessoal sobre o nível de mobilização/resultado dos serviços de apoio no domínio ocupacional/ de empregabilidade Percepção de desenvolvimento e de eficácia das competências de procura activa de emprego Carreira – nº de experiências profissionais/ actividades ocupacionais desempenhadas (no mesmo contexto e em contextos diferentes) e grau de satisfação associado Mobilidade – nº de funções profissionais/ actividades ocupacionais desempenhadas e grau de satisfação associado; possibilidade de encaminhamento para estruturas de formação/emprego Percepção pessoal sobre o sentido de progressão das competências profissionais/ das competências mobilizadas na realização de actividades ocupacionais Percepção de investimento no trabalho/ no desempenho de actividades de carácter ocupacional

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

Domínios	Indicadores (*)
Inclusão social (cont.)	<p>Cidadania</p> <p>Associativismo – oportunidades/investimento no exercício de papéis em associações comunitárias</p> <p>Percepção das oportunidades de participação/investimento na rede de apoio, no domínio das actividades de:</p> <p>a) voluntariado</p> <p>b) políticas</p> <p>Percepção de desenvolvimento do domínio/interesse de assuntos da actualidade</p> <p>Auto-eficácia colectiva/individual – percepção da relação entre investimento/resultado na participação comunitária</p> <p>Percepção pessoal de tolerância social</p>
	<p>Direitos</p> <p>Percepção pessoal de oportunidades/investimento no exercício de papéis de domínio político</p> <p>Percepção de progressão em relação ao conhecimento/mobilização dos recursos comunitários</p> <p>Percepção pessoal na adesão às normas cívicas</p> <p>Percepção de progressão em relação ao conhecimento/mobilização de oportunidades no domínio da educação e da esfera cívica</p>

(*) Os indicadores apresentados remetem para a percepção do indivíduo, dado que a Qualidade de Vida é um conceito dotado de uma componente subjectiva. Não obstante, devem ser consideradas as percepções dos significativos, bem como analisadas informações factuais relativas aos indicadores apresentados. Considerando que o Modelo da Qualidade de Vida se constitui como um referencial de análise para os vários momentos de monitorização e avaliação, alguns dos indicadores podem ser mais ajustados para uma fase mais inicial do projecto de desenvolvimento individual e outros para fases mais posteriores. Devem ainda ser observadas as especificidades dos clientes.

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

No sentido de clarificar as dimensões e o modo como podem ser avaliadas, apresenta-se seguidamente um quadro com a identificação de potenciais estratégias de avaliação, de acordo com as dimensões de análise.

Domínios		Indicadores (*)
Desenvolvimento pessoal	Relações interpessoais	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation Sociograma
	Autodeterminação	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation Inventário de Resolução de Problemas, Adriano Vaz Serra
Bem-estar	Emocional	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation Inventário Clínico de Auto-conceito, Adriano Vaz Serra Escala de Auto-Conceito, de Piers-Harris ISRA – Inventário de Situações e Respostas de Ansiedade, Miguel Tobal & Cano Vindel
	Físico	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation WAIS-III Escala de Inteligência de Wechsler para Adultos (3ª edição) Matrizes Progressivas, Raven Teste de Retenção Visual, Benton BPRD – Bateria de Provas de Raciocínio Diferencial, Leandro Almeida PCRS – Patient Competency Rating Scale, Prigatano et al.
	Material	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation
Inclusão Social	Empregabilidade/Ocupacional	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation
	Cidadania	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation
	Direitos	Entrevista SEW – Questionário de Auto-avaliação do Bem-estar, European Platform for Rehabilitation

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

(*) As menções são realizadas a título exemplificativo, sem o intuito de se constituir uma listagem exaustiva. As estratégias de avaliação devem ser identificadas consoante as especificidades do cliente em causa (p.e., tipo de deficiência ou incapacidade; nível de literacia) e as informações já recolhidas. No que respeita aos instrumentos de avaliação que não se encontram validados para a população portuguesa ou ajustados ao público-alvo, deve ser preferida uma abordagem mais narrativa e qualitativa do que quantitativa. Para dimensões com menor grau de instrumentação técnica, propõe-se a construção de grelhas de observação ou escalas.

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 e aos potenciais de desenvolvimento identificados em conjunto com o cliente.

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

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

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL**1. EQUIPA MULTIDISCIPLINAR**

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

- Equipa técnica constituída por elementos dos vários sectores/áreas da Organização e elementos externos;
- Ajudantes de acção directa;
- O cliente e/ou significativos;
- Outros colaboradores de outros serviços ou Entidades.

2. ARTICULAÇÃO EM PARCERIA

O trabalho em rede e em parceria constitui-se como uma estratégia à operacionalização do PI, visto que a abordagem holística do indivíduo, e o objectivo de promover a sua inclusão social concorrem para a 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 Actividades Ocupacionais; Escolas; entidades de apoio à integração no mercado de trabalho e Associações locais. Podem ainda ser mobilizados outros serviços da própria Organização ou colaboradores externos.

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

3. DADOS DE ENTRADA

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

- Missão e valores organizativos;
- 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 necessidade e dos potenciais do cliente.

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL**4. ESTRUTURA**

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

- Identificação do cliente constante no Processo Individual;
- 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;
- Participação do cliente e significativos na intervenção;
- Data de avaliação/revisão do Plano;
- Assinatura de todos os intervenientes.

Considerando a função de registo das avaliações do PI, este contém os seguintes elementos:

- Resultados atingidos;
- Avaliação qualitativa e quantitativa dos desvios face ao planeado;
- Propostas de reformulação/revisão.

5. ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO

Os objectivos gerais de intervenção são estabelecidos pelo cliente e/ou significativos, com o apoio dos demais intervenientes, a partir da missão e valores da Organização, dos objectivos das áreas/sectores organizativos (alimentação, apoio psicossocial, saúde, entre outros), da finalidade do PI; e, principalmente, da avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente.

Os objectivos gerais de intervenção correspondem a níveis de desempenho, i.e., a resultados desejáveis 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, e definidos de forma clara e operacional (quantificada e correspondente a um período temporal).

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

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

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

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

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

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

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

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

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

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, ilustram-se um conjunto de acções associadas a algumas actividades-tipo:

- Cuidados pessoais – lavar-se; tomar banho; fazer a barba; maquilhar-se; pentear-se; comer.
- Actividades quotidianas – pôr a mesa; levantar a mesa; mobilização entre várias actividades.
- 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; entre outras.

No caso do apoio social e do apoio às actividades ocupacionais/profissionais, as acções são também provenientes da avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente e dotadas de um cariz individual.

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

A construção do PI pode começar por ser discutida em sede de reunião de equipa técnica, garantindo que a sua elaboração só é efectuada em conjunto com o cliente e/ou significativos, sendo este(s) o(s) principal(is) agente(s) decisor(es). É também na reunião com o cliente que se encontram os outros 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 Lar Residencial – Cliente – Significativos – Outras entidades/profissionais.

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

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

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

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

6. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E REVISÃO DO PI

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

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

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

O objectivo da avaliação é medir a eficácia e a eficiência do plano e o impacte que este está a ter no cliente. Por conseguinte, a avaliação deverá permitir medir:

- O impacte dos serviços no melhoramento e promoção da autonomia e qualidade de vida do cliente, i.e., se os objectivos gerais da intervenção, objectivos específicos, actividades e acções promoveram a autonomia e qualidade de vida do cliente;
- A satisfação do cliente e/ou significativos com o desempenho da execução das actividades e acções;
- A adequação dos objectivos gerais de intervenção, objectivos específicos, actividades e acções às necessidades e expectativas do cliente;
- A adequação dos recursos utilizados e os custos envolvidos na realização do plano.

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

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

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

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

Aquando da preparação do encaminhamento/saída do cliente, deverão ser tidos em conta:

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

Caso o motivo de saída, seja a morte do cliente, a Organização deve ter previsto mecanismos de actuação imediatos, nomeadamente:

- Comunicação do óbito aos restantes clientes e colaboradores, conferindo especial atenção àqueles mais próximos do cliente: esta comunicação deve ser efectuada de forma clara e tranquila e num espaço reservado, de forma a minimizar o impacto da informação;
- Comunicação formal a outras Instituições com as quais o cliente tivesse relacionamento;
- Definição do processo de organização e entrega dos bens do cliente aos significativos;

IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO INDIVIDUAL

- Preparação e trabalho com o grupo de clientes com vista a uma gestão emocional de forma equilibrada e ajustada;
- Identificação do representante da organização que estará presente na cerimónia fúnebre.

Na situação de ser um significativo a informar o LR 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 no LR, os cuidados *post-mortem* são assegurados pela Organização em estreita colaboração com os significativos. Se não existirem referências de pessoas próximas e/ou significativos, deve a Organização assegurar-se do cumprimento das últimas vontades do cliente, caso tenham sido expressas e providenciar os procedimentos inerentes ao acto fúnebre e zelar pela dignidade do acto.

Caso o motivo de saída, seja a morte do cliente, a Organização deve ter previsto mecanismos de actuação imediatos, nomeadamente:

- Comunicação do óbito aos restantes clientes e colaboradores, conferindo especial atenção àqueles mais próximos do cliente;
- Preparação e trabalho com o grupo de clientes com vista a uma gestão emocional de forma equilibrada e ajustada.

NOTA:

No caso da Organização actuar como um sistema integrado, fornecedora de uma rede de serviços complementares e interdependentes, a título exemplificativo, Centro de Actividades Ocupacionais, Formação Profissional, Emprego Protegido, 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 – Lar Residencial – na óptica de um *Projecto de Vida* individual, integral e integrado.

Avaliação das Necessidades e Potenciais do Cliente

IMP01.IT01.PC03 — LAR RESIDENCIAL

Identificação do Estabelecimento

Nome do Cliente:

Nome a ser tratado:

Idade:

Data de Aniversário:

Colaborador de referência:

Domínios		Necessidades e Potenciais (1)
Desenvolvimento Pessoal	Relações interpessoais (p.e., promoção da rede de suporte social, realização pessoal, autonomia)	
	Autodeterminação (p.e., tomada de decisões, <i>advocacy</i> , controlo pessoal)	
	Autodeterminação (p.e., tomada de decisões, <i>advocacy</i> , controlo pessoal)	
Bem-estar	Emocional (p.e., auto-conceito, aceitação da deficiência ou incapacidade, estabilidade)	
	Físico (p.e., saúde, realização nos domínios: alimentação, lazer, mobilidade, actividades de vida diária, competências para cuidar de si próprio, competências para efectuar a manutenção e segurança do lar, actividade física)	
	Material (p.e., bens, rendimentos)	
Inclusão social	Empregabilidade/ ocupacional (p.e., integração profissional, integração em actividades formativas, integração em actividades ocupacionais)	
	Cidadania (p.e., participação em associações; interesse pelos assuntos da actualidade)	
	Direitos (p.e., conhecimento e mobilização dos recursos comunitários)	

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

Plano Individual

IMPO2.IT02.PC03 — LAR RESIDENCIAL . página 1 de 5 .

Actividades

Nome do Cliente:

Nome a ser tratado:

Idade:

Data de Aniversário:

Colaborador de referência:

Diagnóstico (1)	Domínios	Objectivos Gerais da Actividade	Data definição	Indicador(es)		Resultados atingidos / Datas monitorização		
				Definição	Fonte			
	Desenvolvimento Pessoal	Relações Interpessoais 1.	/ /			/	/	/
		2.	/ /					
		Autodeterminação 3.	/ /					
		4.	/ /					
	Bem-estar	Emocional 5.	/ /					
		6.	/ /					
		Físico 7.	/ /					
		8.	/ /					
		Material 9.	/ /					
		10.	/ /					
	Inclusão Social	Empregabilidade/ ocupacional 11.	/ /					
		12.	/ /					
		Cidadania 13.	/ /					
		14.	/ /					
		Direitos 15.	/ /					

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

Plano Individual

IMPO2.IT02.PC03 — LAR RESIDENCIAL . página 3 de 5

Identificação do Estabelecimento

Acções por Actividades

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

(1) Espaço LR; Espaço Exterior (qual)

(2) Diária; semanal; quinzenal; mensal; semestral, anual

Informações Gerais

Data prevista para próxima avaliação/revisão do PI:

Data de Aprovação:

Cliente e/ou Significativos:

Organização:

Outros:

Plano Individual

IMPO2.IT02.PC03 — LAR RESIDENCIAL . página 4 de 5

Identificação do Estabelecimento

Avaliações

Avaliação (*)

Avaliação quantitativa dos desvios face ao planeado

Avaliação qualitativa dos desvios face ao planeado

(*) Repetir o número de vezes necessário.

Plano Individual

IMPO2.IT02.PC03 — LAR RESIDENCIAL . página 5 de 5

Avaliações

Identificação do Estabelecimento

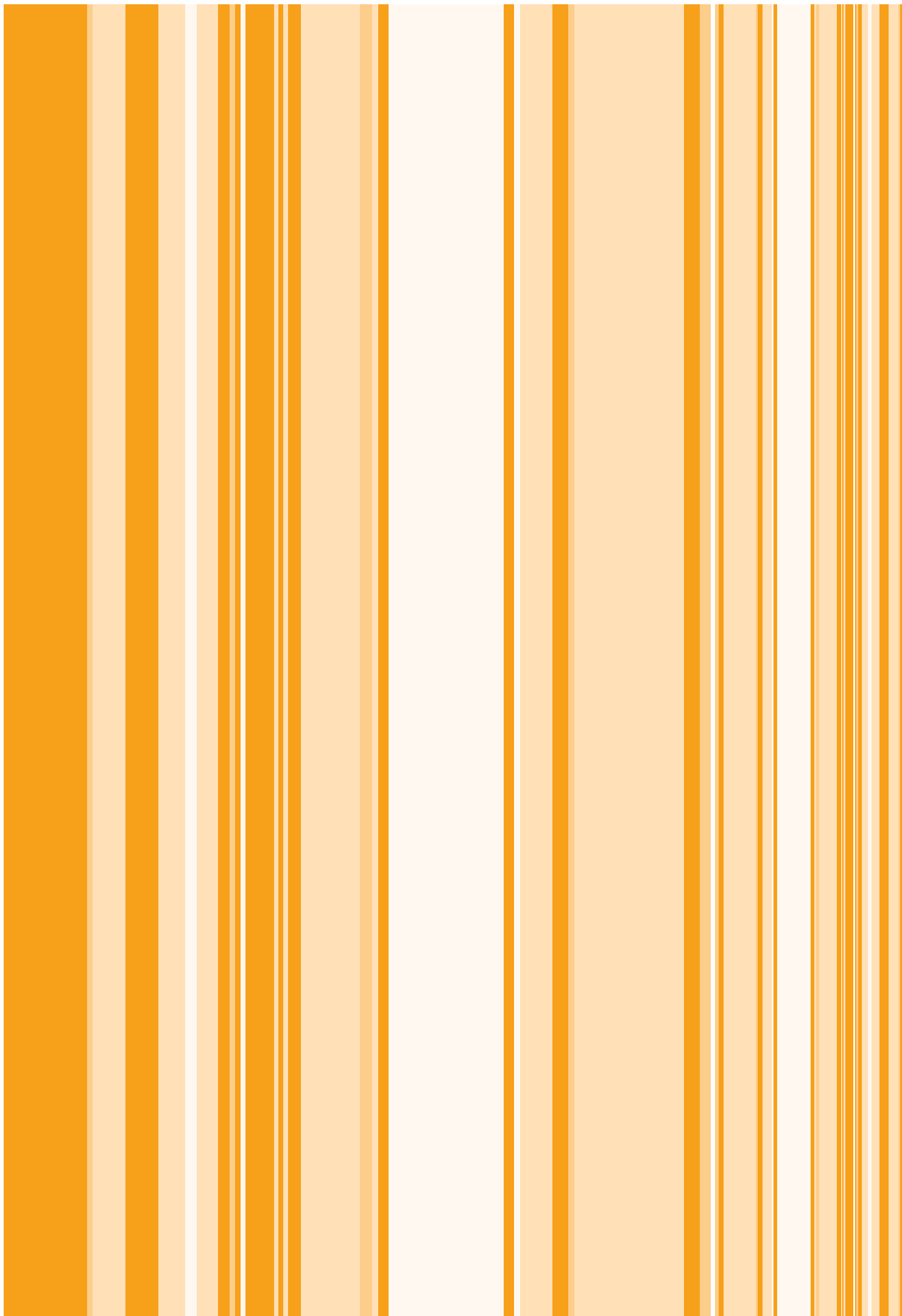
Propostas de reformulação/revisão do Plano Individual

Data de Avaliação/Aprovação:

Cliente e/ou Significativos:

Organização:

Outros:



PC04
**Cuidados Pessoais
e de Saúde**

PC04 Cuidados Pessoais e de Saúde

1. OBJECTIVO

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

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

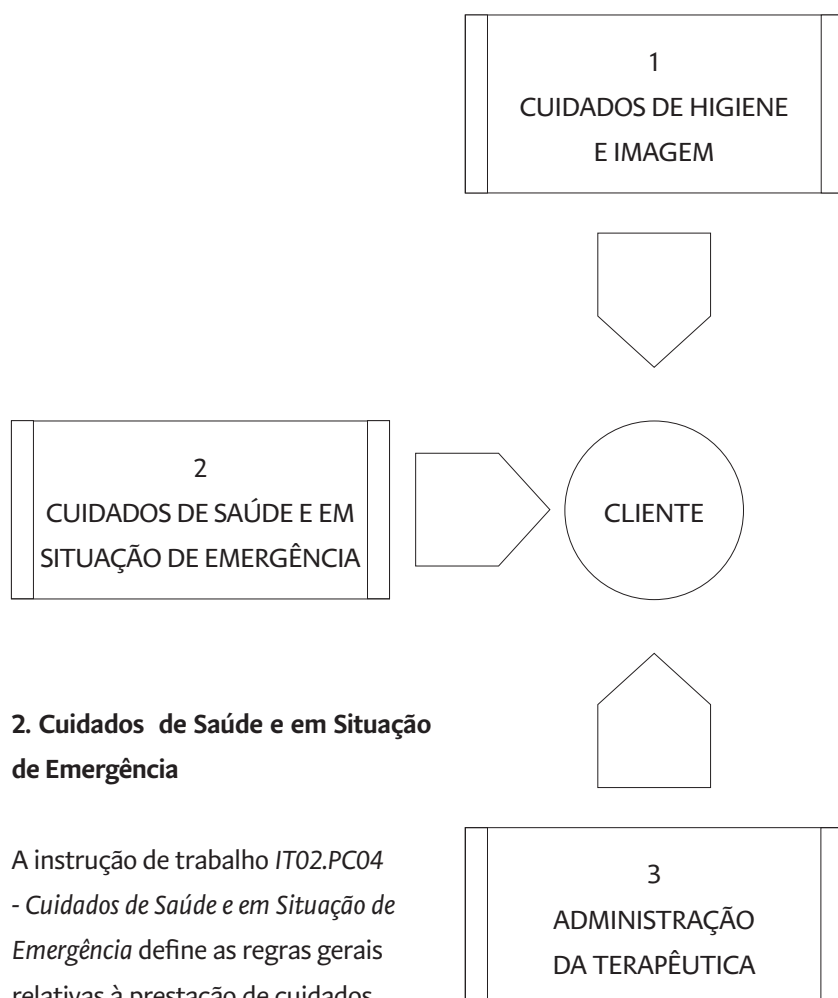
Aplica-se aos colaboradores e serviços responsáveis pela prestação dos seguintes cuidados: higiene e imagem; saúde e situação de emergência, e administração da terapêutica.

3. INDICADORES DO PROCESSO

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

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

4. MODO OPERATÓRIO

**1. Cuidados de Higiene e Imagem**

A instrução de trabalho IT01. PC04 - *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 as regras de higiene e segurança recomendáveis para os colaboradores, espaços e equipamentos.

2. Cuidados de Saúde e em Situação de Emergência

A instrução de trabalho IT02.PC04 - *Cuidados de Saúde e em Situação de Emergência* define as regras gerais relativas à prestação de cuidados clínicos e de enfermagem, acessos a cuidados especiais de saúde, apoio no cumprimento dos planos individuais de medicação e de acompanhamento médico, assim como as regras de actuação em situação de emergência.

3. Administração da Terapêutica

A instrução de trabalho IT03.PC04 - *Administração da Terapêutica* define as regras gerais relativas à medicação e indicações terapêuticas

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação das necessidades e expectativas dos clientes • Resultados do programa de acolhimento • Plano Individual • Resultados da monitorização e avaliação do Plano Individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou Significativos • Director Técnico • Colaborador Técnico • Ajudantes de Acção Directa
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Monitorização, avaliação e revisão do plano de cuidados pessoais e de saúde • Resultados do acompanhamento e monitorização dos Serviços da Organização • Plano de cuidados pessoais e de saúde 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou Significativos • Director Técnico • Colaborador Técnico • Ajudantes de Acção Directa
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC04 – Cuidados de Higiene e Imagem	IMP01.PC04 – Cuidados Pessoais e de Saúde – Cronograma
IT02.PC04 – Cuidados de Saúde e em Situação de Emergência	IMP02.IPC04 – Cuidados Pessoais e de Saúde – Registo
IT03.PC04 – Administração da Terapêutica	IMP03.IT02.PC04 – Situações de emergência – Regras Gerais de Actuação
	IMP04.IT02.PC04 – Cuidados em Situações de Emergência
	IMP05.IT03.PC04 – Medicação e Indicação Terapêutica
	IMP06.IT03.PC04 – Indicação Terapêutica – Informação Genérica
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • % de cuidados prestados de acordo com as metas e objectivos definidos nos PI's do cliente, por cada tipo de serviço • % de reclamações relativas ao processo de cuidados pessoais e de saúde • % de medicamentos administrados de acordo com o programa estabelecido • % de situações de emergência decorrentes da incorrecta administração terapêutica • Grau de satisfação dos clientes face aos serviços de cuidados pessoais e de saúde. 	<ul style="list-style-type: none"> • número de cuidados prestados por tipo de serviço/número de cuidados previstos nos PI's x 100 • número de reclamações relativas ao processo de cuidados pessoais e de saúde/ número total de reclamações x100 • número de medicamentos administrados/número total de medicamentos previstos no programa x 100 • número de situações de emergência decorrentes da incorrecta administração terapêutica/ número total de situações de emergência x 100
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC04 Instrução de Trabalho — Cuidados de Higiene e Imagem

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

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

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

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

O tipo de relações estabelecidas, durante a prestação de serviços, é uma das dimensões que define a qualidade do serviço prestado ao cliente. Neste sentido, os colaboradores que prestam cuidados directos devem possuir um conjunto de competências ajustadas à sua função, facilitadoras da relação, nomeadamente: autenticidade; atitude positiva; compreensão; empatia; tranquilidade e assertividade.

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

Todos os cuidados de higiene e imagem prestados ao cliente são registados no impresso, *IMPO2. PC04 – Cuidados Pessoais e de Saúde – 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 *IMPO2. PC04 - Cuidados Pessoais e de Saúde – Registo*).

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

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

A Organização deve assegurar o cumprimento integral dos normativos legais e boas práticas na prestação de cuidados de higiene e imagem para pessoas com deficiências e incapacidades.

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CUIDADOS DE IMAGEM

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

- ter a barba ou bigode feitos;
- ter a depilação feita;
- ter as unhas das mãos e pés arranjadas;
- ter o cabelo arranjado (cortar, pintar, entre outras).

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

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

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

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

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

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

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

- lavar as mãos como rotina;
- usar vestuário e calçado adequados e confortáveis à realização das actividades com o cliente;
- ter uma apresentação sóbria, ou seja, não pode estar excessivamente maquilhado;
- ter o cabelo apanhado, caso o tenha comprido;
- estar sem acessórios pessoais, tais como colares, anéis ou pulseiras;
- usar sempre luvas descartáveis, tal como recomenda a OMS – Organização Mundial de Saúde, sempre que se entre em contacto com sangue, urina, fezes, suor ou outro fluido corporal. As luvas não devem ser reutilizáveis;
- explicar ao cliente e/ou significativos a razão de determinados procedimentos de higiene, como por exemplo o uso de luvas, máscara, entre outros.

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

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

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

IT02.PC04

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

1. REGRAS RELATIVAS AOS CUIDADOS DE SAÚDE

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

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

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

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

IT02.PC04 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ADMINISTRAÇÃO DA TERAPÊUTICA

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 significativos acederem a cuidados de reabilitação ou ajudas técnicas, o gestor do processo, conjuntamente com outros colaboradores e/ou parceiros, deve identificar os mecanismos que permitam alterar a situação e o acesso do cliente a estes serviços.

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

2. REGRAS RELATIVAS À ACTUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

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

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

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

Os colaboradores do Lar Residencial devem possuir formação em primeiros socorros. Em caso de acidente, os colaboradores respeitam as normas estabelecidas no âmbito dos cuidados dos primeiros socorros, devendo a Organização cumprir os normativos legais vigentes nesta matéria.

Todas as ocorrências deverão ser registadas no *IMP04.IT02.PC04 – Cuidados em Situação de Emergência*.

IT03.PC04 Instrução de Trabalho — Administração da Terapêutica

1. REGRAS RELATIVAS À ADMINISTRAÇÃO DA TERAPÊUTICA

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

O Lar Residencial deve definir o responsável pela gestão, controlo e administração da terapêutica. Sempre que considere necessário, este responsável deve informar, sensibilizar e/ou formar o cliente e/ou significativos para as várias questões no domínio da administração medicamentosa. A administração da terapêutica integra-se no planeamento de todos os serviços a prestar *IMP01.PC04 – Cuidados Pessoais e de Saúde – 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 Lar Residencial devem planificar o apoio na administração da terapêutica em função da maior ou menor autonomia do cliente.

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

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

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

IT02.PC04 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ADMINISTRAÇÃO DA TERAPÊUTICA

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

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

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

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

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

No Lar Residencial os medicamentos devem ser guardados em local que seja adequado à sua conservação e de forma separada para cada cliente, acessível ao uso apenas daqueles que executam a sua administração:

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

Cuidados Pessoais e de Saúde — Cronograma

IMP01.PC04 — LAR RESIDENCIAL

Identificação do Estabelecimento

de: / / a: / /

Tarefa a executar	2.ª	Horário	Responsável	3.ª	Horário	Responsável	4.ª	Horário	Responsável	5.ª	Horário	Responsável	6.ª	Horário	Responsável	Sáb.	Horário	Responsável	Dom.	Horário	Responsável	Clientes
-------------------	-----	---------	-------------	-----	---------	-------------	-----	---------	-------------	-----	---------	-------------	-----	---------	-------------	------	---------	-------------	------	---------	-------------	----------

Cuidados de Higiene

Cuidados de Imagem

Cuidados de Saúde

Administração Terapêutica

Emergência

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

Cuidados Pessoais e de Saúde — Registo

IMPO2.PC04 — LAR RESIDENCIAL

Cliente:

Identificação do Estabelecimento

de: / / a: / /

Tarefa a executar (1)	2.ª	Horário	Execução	3.ª	Horário	Execução	4.ª	Horário	Execução	5.ª	Horário	Execução	6.ª	Horário	Execução	Sáb.	Horário	Execução	Dom.	Horário	Execução	Observações	
Cuidados de Higiene																							
Cuidados de Imagem																							
Cuidados de Saúde																							
Administração Terapêutica																							

(1) Registar de acordo com PI

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

Situação de Emergência — Regras Gerais de Actuação

IMPO3.IT02.PC04 — LAR RESIDENCIAL

Identificação do Estabelecimento

Situações Tipo	Procedimentos	Intervenientes		Observações
		Nomes	Contactos	

Contactos Úteis

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

Data:

Organização:

Cuidados em Situações de Emergência

IMP04.IT02.PC04 — LAR RESIDENCIAL

Identificação do Estabelecimento

Nome:

Data:

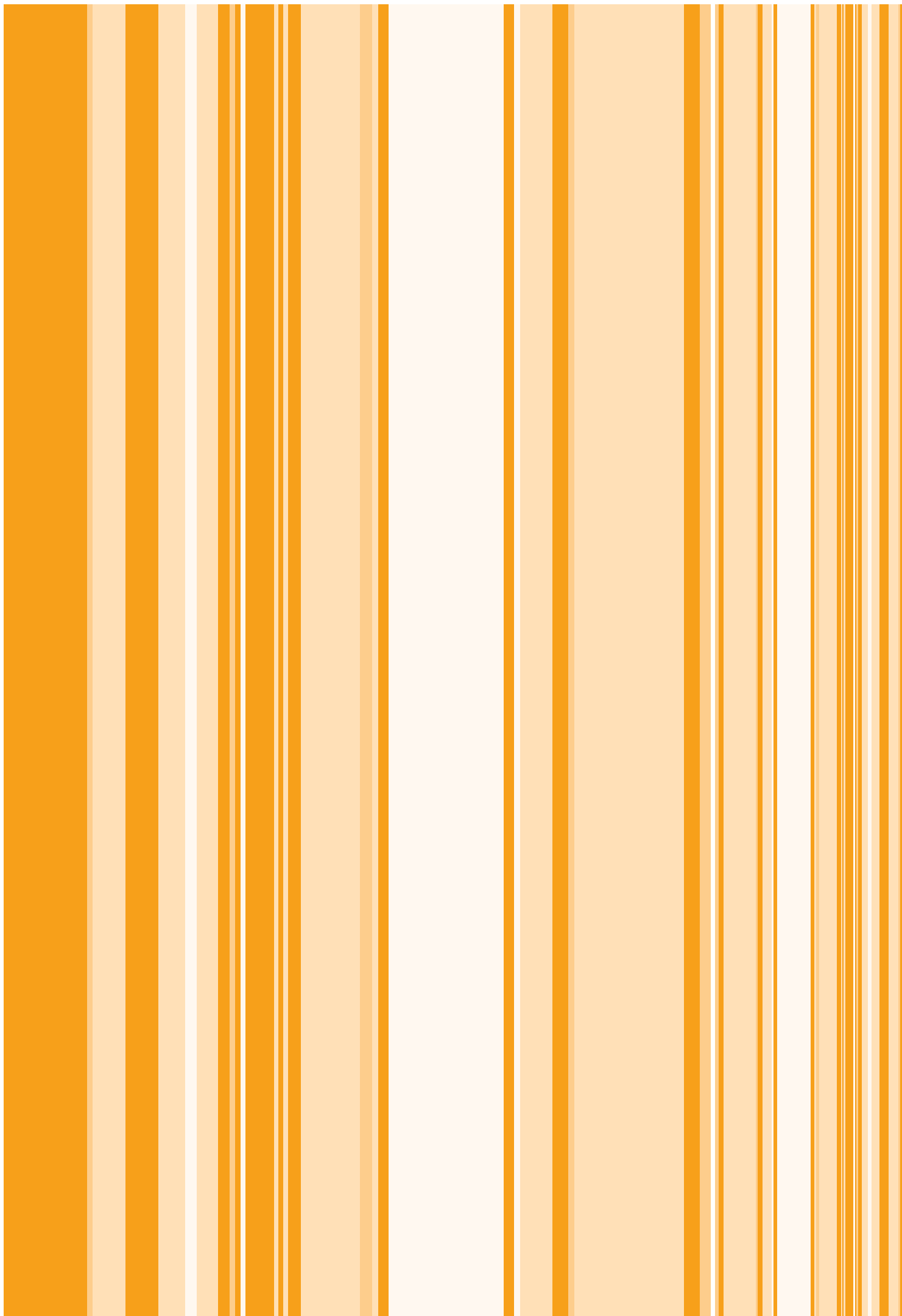
Situações de Emergência Tipificada		Situações de Emergência Imprevista		
Tipo	Procedimentos	Quais	Procedimentos	Procedimentos Corrigidos

Intervenientes possíveis	Situ. Emergência	Nome	Local	Horários	Telefone Fixo	Telemóvel(is)	Fax	Observações
Familiar 1								
Familiar 2								
Amigo								
Vizinho								
Médico Família								
Médico Especialidade:								
Outros Prof. Saúde:								
Hospital:								
Bombeiros								

Cliente:

Significativos:

Organização:



PC05
Nutrição e Alimentação

PC05 **Nutrição e Alimentação**

1. OBJECTIVO

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

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

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

3. INDICADORES DO PROCESSO

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

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Plano Individual IMP01.PC05 - Lista de Necessidades Alimentares Recursos da Organização	<pre> graph TD INICIO([INÍCIO]) --> IDENT[IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES ALIMENTARES] IDENT --> SERV{SERVIÇO INTERNO?} SERV -- NÃO --> 1((1)) SERV -- SIM --> EMENT[ELABORAÇÃO DAS EMENTAS] EMENT --> HACCP[ELABORAÇÃO DO PLANO HACCP] HACCP --> AQUIS[AQUISIÇÃO DE PRODUTOS ALIMENTARES/REFEIÇÕES] AQUIS --> RECEPTION[RECEPÇÃO, ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO DOS PRODUTOS ALIMENTARES] RECEPTION --> PREP[PREPARAÇÃO E CONFECCÃO DOS ALIMENTOS] PREP --> TRANSP[TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO E APOIO] TRANSP --> FIM([FIM]) </pre>	Lista das Necessidades Alimentares preenchida Subcontratação de serviços de nutrição e alimentação Recursos internos de nutrição e alimentação	DT	CT	C	A identificação das necessidades alimentares do cliente decorre do Plano Individual do Cliente. A organização define um plano de refeições de acordo com as necessidades, hábitos e preferências individuais do cliente. Se a Organização assegurar internamente a execução do processo de nutrição e alimentação, deve executá-lo de acordo com o previsto nas instruções de trabalho definidas. Se a Organização recorrer à subcontratação destes serviços, deverá proceder em conformidade com o fluxograma a seguir apresentado.
Avaliação nutricional dos clientes; regimes específicos Regras de alimentação equilibrada Lista de Necessidades Alimentares		Ementas elaboradas	DT	OT	C	Ver IT01.PC05 - Elaboração de Ementas
Princípios e normativos legais Lista das Necessidades Alimentares		Plano HACCP elaborado	DT	OT + AAD	O	Ver IT02.PC05 - Sistema HACCP
Processos e Procedimentos Internos Encomenda		Produtos adquiridos	DT	OT	O	A aquisição de produtos alimentares é efectuada de acordo com os processo e procedimentos vigentes na Organização ao nível do aprovisionamento (Gestão de Compras).
IMP02.IT03. PC05 - -Controlo de Recepção de Matérias-Primas IMP03.IT03. PC05 - -Controlo da Validade dos Produtos		Controlo de Recepção de Matérias-Primas preenchido Controlo da Validade dos produtos preenchido	DT	OT	O	Ver IT03.PC05 - Recepção, Armazenamento e Conservação dos Produtos Alimentares
Ementas IMP04.IT04. PC05 - -Registo de Equipamento Entrega/Recebido IMP05.IT04. PC05 - -Controlo dos Óleos de Fritura		Registo de equipamento Entrega/Recebido Controlo dos Óleos de Fritura preenchido Alimentos confeccionados	DT	OT	O	A preparação e confeccão das refeições para além de cumprirem a legislação em vigor, devem ser efectuadas de acordo com: IT04.PC05 - Preparação e Confeccão de Alimentos
IMP06.IT05. PC05 - -Recolha de Amostras de Testemunho		Recolha de Amostra de Testemunho preenchida	DT	OT + AAD	C	O transporte, distribuição e apoio na refeição para além de cumprirem a legislação em vigor, devem de ser efectuadas de acordo com: IT05.PC05 - Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Requisitos exigidos pela Organização Lista de Necessidades Alimentares	<pre> graph TD Start((1)) --> A[CONTRATUALIZAR SERVIÇOS] A --> B[MONITORIZAR E AVALIAR] B --> C{CUMPRE REQUISITOS?} C -- NÃO --> B C -- SIM --> D{SERVIÇO TERMINADO?} D -- SIM --> B D -- NÃO --> E[RECLAMAÇÃO] E --> F{RECLAMAÇÃO RESOLVIDA?} F -- SIM --> E F -- NÃO --> G[RESCISÃO DE CONTRATO] G --> H([FIM]) </pre>	Contratualização, monitorização e avaliação dos serviços subcontratados efectuada	DT		C	Ver IT06.PC05 - Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> Necessidades, hábitos e expectativas dos clientes Plano individual Clientes com necessidades alimentares específicas e/ou regimes específicos N.º de refeições a servir N.º de refeições com apoio de 3ª pessoa Regras de nutrição e alimentação equilibradas Regras e boas práticas de higiene e segurança alimentar Sistema HACCP 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente e/ou Significativos Director Técnico Direcção da Organização Fornecedor Subcontratado
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> Instalações em bom estado de higiene e limpeza Refeições servidas, cumprindo com as regras de higiene e saúde alimentar Refeições servidas com apoio de 3ª pessoa Ocorrências no fornecimento de refeições Regras de higiene e saúde alimentar Sistema HACCP implementado/certificado 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente Colaborador Técnico Ajudantes de Acção Directa Direcção da Organização Fornecedor Subcontratado
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
	IMP01.PC05 – Lista de Necessidades Alimentares Especiais
IT01.PC05 – Elaboração de ementas	
IT02.PC05 – Sistema HACCP	
IT03.PC05 – Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares	IMP02.IT03.PC05 – Controlo de Recepção de Matérias-Primas
	IMP03.IT03.PC05 – Controlo da Validade dos Produtos
IT04.PC05 – Preparação e Confecção de Alimentos	IMP04.IT04.PC05 – Registo de Equipamento Entregue / Recebido
	IMP05.IT04.PC05 – Controlo dos Óleos de Fritura
IT05.PC05 – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições	IMP06.IT05.PC05 – Recolha de Amostras de Testemunho
IT06.PC05 – Subcontratação de serviços de fornecimento de refeições	
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> Taxa de execução de refeições servidas Taxa de execução de refeições apoiadas por 3ª pessoa % de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação Grau de cumprimento do Plano de Inspeção às Instalações e do Plano de HACCP Grau de satisfação dos clientes com a alimentação e nutrição 	<ul style="list-style-type: none"> número de refeições servidas/ número de refeições planeadas x100 número de refeições apoiadas/ número de refeições previstas a serem apoiadas x100 número de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação/ número total de reclamações x100
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC05

Instrução de Trabalho – Elaboração de Ementas

1. ELABORAÇÃO DE EMENTAS

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

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

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

- Equilibrada, variada e rica nutricionalmente, respeitando o contexto sociocultural dos clientes a que se destina;
- Diversificada e estar de acordo com as necessidades de cada cliente, nomeadamente 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.PC05 — 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 responsável pelo fornecimento de refeições tem conhecimento, atempadamente, de:

- Ementa;
- Número de refeições a confeccionar;
- Tipo de regimes especiais e quantidade (*IMP01.PC05 – Lista de Necessidades Alimentares*).

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

2. REGRAS PARA UMA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

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

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

Devem ser evitados os erros alimentares a seguir referidos:

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

IT01.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO – ELABORAÇÃO DE EMENTAS

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

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

3. PREPARAÇÃO DE DIETAS ESPECIAIS

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

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

IT02.PC05 Instrução de Trabalho — Sistema HACCP

1. CONCEITOS E PRINCÍPIOS

O Sistema HACCP (*Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos*) é um processo sistemático aplicado na confecção de alimentos, para garantir a inocuidade dos alimentos, baseado em 7 princípios:

- Princípio 1: Análise dos Perigos;
- Princípio 2: Identificação dos Pontos Críticos de Controlo (PCC) no processo;
- Princípio 3: Estabelecimento dos Limites Críticos;
- Princípio 4: Estabelecimento de um Sistema de Vigilância para o controlo dos PCC;
- Princípio 5: Estabelecimento das 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.

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.

IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP

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;
 - Rspecificações 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, ...);

IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP

- 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;

IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP

- 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.

IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP

Estabelecer Limites Críticos para cada PCC

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

- Medições de temperatura, tempo, humidade, pH, ...;
- Análise químicas – quantidade de cloro, ...;
- Aparência visual;
- Textura.

Estabelecer um Sistema de Monitorização

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

- Formalizar o sistema de monitorização estabelecendo os procedimentos operacionais correspondentes;
- Definir as responsabilidades de execução e interpretação dos resultados;
- Estabelecer um sistema apropriado de registo dos resultados.

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 os registos devem ser organizados 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.

IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP

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 deve 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 / ISO 13485 HACCP, Segurança Alimentar, Sistemas de Gestão de Riscos.**

IT03.PC05

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

1. RECEPÇÃO DE PRODUTOS

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

- Uma mesa de apoio;
- Balança calibrada (100g a 50.000g);
- Estrados em plástico ou prateleiras;
- Termómetro de contacto.

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

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

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

Condições a serem verificadas na entrega do produto:

Rotulagem dos produtos

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

Embalagem dos produtos

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

Temperatura dos produtos

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

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

Validade

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

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

Estado de conservação

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

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

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

2. DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

São devolvidos os produtos:

- Diferentes dos requisitados;
- Com prazo de validade expirado;
- Com alterações das características organolépticas;
- Molhados ou com manchas de humidade;
- Com manchas de óleos ou outra substância estranha;
- Com indício de infestação (roído ou com dejectos);
- Em embalagens conspurcadas, violadas ou danificadas;
- Em latas ou pacotes amolgados, enferrujados ou violados;

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

- 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;
- 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.

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

5. CONGELAÇÃO

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

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

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

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

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

IT04.PC05 Instrução de Trabalho — Preparação e Confeccção de Alimentos

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

1. HIGIENE E SAÚDE DOS COLABORADORES

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

De acordo com a legislação em vigor, devem:

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

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

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

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

LAVAGEM DAS MÃOS

Quando se devem lavar as mãos:

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

Regras a observar na lavagem das mãos:

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

PROTECÇÃO DE FERIDAS

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

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

2. HIGIENE DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Regras gerais a observar:

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

INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

Estão assinaladas e equipadas com:

- Lavatório;
- Papel higiénico;
- Papel para secagem das mãos;
- Sabão líquido (de preferência bactericida), com doseador;
- Torneiras de accionamento não manual;
- Balde de lixo;
- Escova piaçaba.

VESTIÁRIOS

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

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

ARMAZENAMENTO

Na zona de armazenagem e manipulação de alimentos é proibido:

- Efectuar a entrada de pessoas estranhas à cozinha sem bata e touca. Por conseguinte, devem existir batas e toucas suplementares, descartáveis para uma eventual situação;
- Tomar ou guardar medicamentos;
- Comer;
- Mascar pastilha elástica;
- Fumar.

3. HIGIENE NA PREPARAÇÃO E CONFECÇÃO DE ALIMENTOS

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

- Lavar e desinfetar todos os produtos hortícolas e legumes a consumir em cru.
- Os agriões só devem ser consumidos cozidos na sopa; nunca devendo ser utilizados em salada. Este vegetal pode alojar pequenos microrganismos causadores de doenças e são resistentes a esta desinfecção.
- Não misturar alimentos crus com alimentos já confeccionados, nem juntar alimentos de origem vegetal com alimentos de origem animal, durante e após a fase de preparação, de forma a evitar contaminações cruzadas.
- Nunca deixar à temperatura ambiente cremes, maioneses e outros molhos/produtos em cuja confecção sejam utilizados ovos, pelo risco de multiplicação de salmonelas (que existem frequentemente nos ovos). No caso de não serem consumidos logo após a sua preparação, estes produtos devem ser imediatamente refrigerados.
- Os alimentos devem ser servidos e consumidos logo após a sua preparação, nunca devendo ser deixados à temperatura ambiente, sobretudo na Primavera, Verão ou Outono. No caso de não serem logo consumidos, os alimentos devem ser mantidos abaixo de 10°C ou acima de 60°C, ou então congelados, a fim de se evitar o crescimento e multiplicação de agentes causadores de doenças (microrganismos e produtos resultantes da decomposição dos alimentos).
- Nunca se devem conservar, refrigerar ou congelar alimentos preparados ou cozinhados junto de alimentos crus, para evitar os riscos de contaminação.
- Nunca se devem descongelar e voltar a congelar os alimentos.
- Quando 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).

IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECCÃO DE ALIMENTOS**MATERIAIS, UTENSÍLIOS E EQUIPAMENTOS**

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

- São fabricados com materiais adequados (plástico resistente e inox) e mantidos em boas condições de arrumação e em bom estado de conservação, limpeza perfeita e desinfectação, 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 desinfectação.
- Os colaboradores efectuem 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, p.e. os legumes.

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

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

PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS CRUS

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

Quando forem utilizadas estas zonas, é realizada a limpeza e desinfeccão 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 desinfeccão de legumes e frutos. Ter em conta o rótulo – tempo de reacção e dosagem correctos;
 - lixívia neutra (sem detergente e a 3% de Cl activo) na proporção de 1 dl de lixívia, para 10 l de água. Submergir os alimentos durante 15 min. Ver tabela abaixo, para conversões:

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

- 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.

CONFECCÃO DE REFEIÇÕES

Evitar contaminação cruzada:

- Segue-se o princípio “Marcha em frente”.

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

- 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 impresso *IMP05.IT04.PC05 – Controlo dos Óleos de Fritura*.

SOBRAS E ALIMENTOS DE ALTO RISCO

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

As sobras que podem ser reaproveitadas são:

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

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

Não se podem reaproveitar as seguintes sobras:

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

IT05.PC05

Instrução de Trabalho — Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições

1. TRANSPORTE DE REFEIÇÕES

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

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

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

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:

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

MEIOS DE TRANSPORTE

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

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

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

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

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

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 DE TESTEMUNHO

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

- É realizada antes de servir;
- Recolhe-se no mínimo 100 g de alimentos no total, que devem incluir todos os que constituem a refeição;

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

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

3. APOIO NA REFEIÇÃO

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

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

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

Sempre que o cliente necessite de ajuda de 3ª pessoa para tomar uma refeição, os colaboradores do Lar Residencial devem estar qualificados para o exercício desta função, 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, não apressar 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.

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

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

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

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

- Entrevistas/ questionário de satisfação dos clientes e significativos;
- Registos da monitorização semanal.

IT06.PC05

Instrução de Trabalho — Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições

Elaborado:

Data:

Aprovado:

Data:

1. REGRAS RELATIVAS À CONTRATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS

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

- Possuir um Sistema de Gestão da Qualidade implementado e certificado;
- Possuir um Sistema de HACCP implementado e certificado;
- Evidenciar o cumprimento de todos os requisitos legais e regulamentares em termos de legislação na área de segurança e higiene alimentar;
- Evidenciar que possui, ou segue, Códigos Nacionais ou Internacionais de Boas Práticas Alimentares (p.e., 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 (p.e., nutricionista);
- Capacidade e competência técnica para a confecção de um número diversificado de regimes alimentares especiais;
- Entre outros.

IT05.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO E APOIO NAS 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 Lar Residencial deve implementar mecanismos de monitorização e controlo interno periódicos, que garantam que os serviços prestados se encontram em conformidade com os 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 entidade subcontratada a *Lista de Necessidades Alimentares (IMP01.PC05)*, contendo a informação relativa ao número e às necessidades alimentares, específicas de cada cliente, para que a empresa subcontratada possa elaborar as respectivas ementas, de acordo com as especificações identificadas. Caso os clientes não possuam necessidades especiais de alimentação, as ementas a elaborar devem respeitar as recomendações da Roda dos Alimentos Portugueses, bem como, as Regras de Boas Práticas para uma Alimentação Saudável.

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

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

Controlo de Recepção de Matérias-Primas

Identificação do Estabelecimento

IMP02.IT03.PC05 — LAR RESIDENCIAL

página 1 de 1

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

Fornecedor

Devolvidos

Data

Organização

Registo de Equipamento Entregue / Recebido

Identificação do Estabelecimento

IMP04.IT04.PC05 —LAR RESIDENCIAL

página 1 de 1

Foi entregue a _____, o

seguinte equipamento para uso pessoal:

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

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

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

Data _____

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

Data _____

Recolha de Amostras de Testemunho

Identificação do Estabelecimento

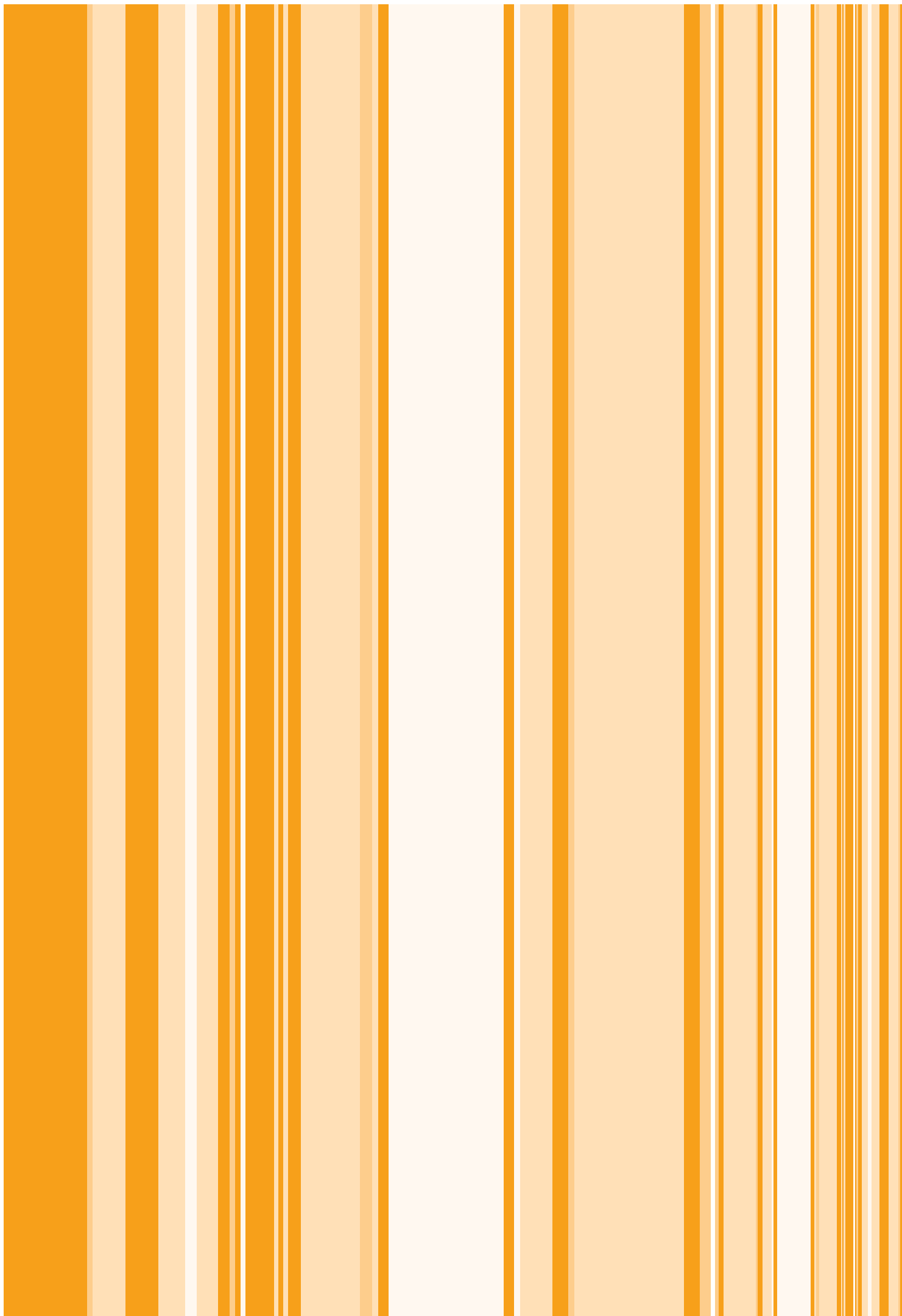
IMP06.IT05.PC05 — LAR RESIDENCIAL

página 1 de 1

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

Data

Organização



PC06

**Apoio nas Actividades
Instrumentais da Vida
Quotidiana**

PC06

Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana

1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para as actividades de acompanhamento ao exterior, de apoio na aquisição de bens e serviços, no tratamento de roupa e no transporte de clientes no Lar Residencial.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

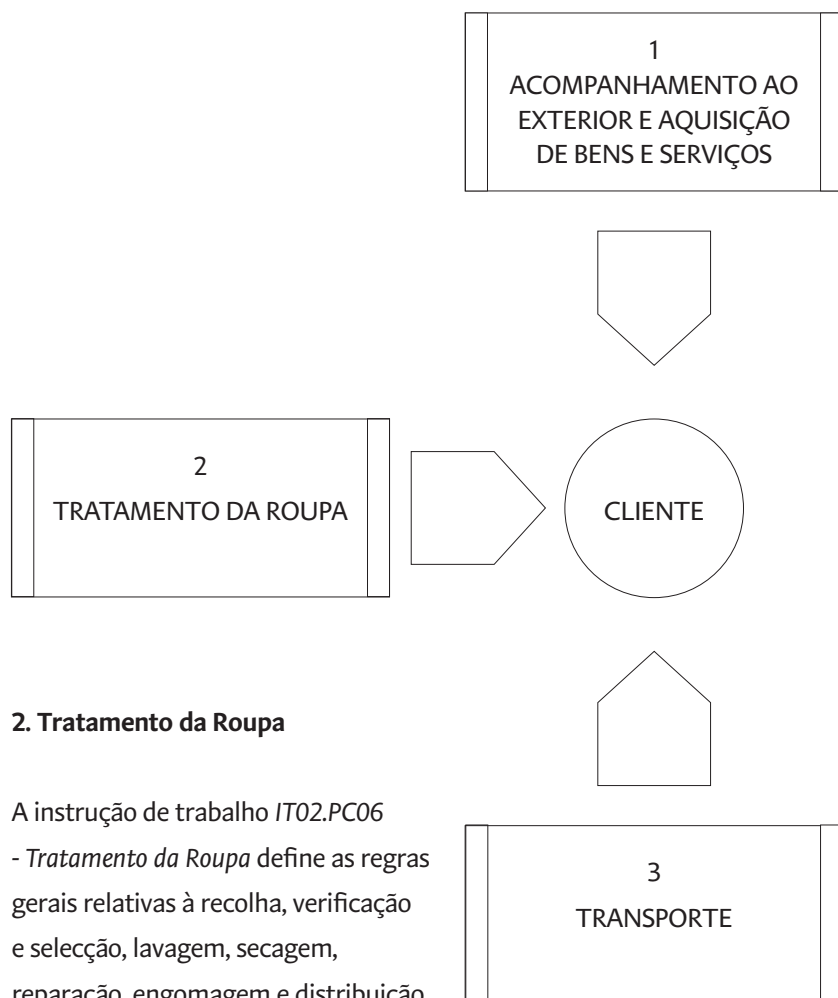
Aplica-se a todos os colaboradores e serviços responsáveis pelas seguintes actividades: acompanhamento ao exterior, apoio na aquisição de bens e serviços, tratamento de roupa e transporte de clientes.

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



2. Tratamento da Roupa

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

1. Acompanhamento ao Exterior e Aquisição de Bens e Serviços

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

3. Transporte de Clientes

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

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada	Origem
<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação das necessidades e expectativas dos clientes • Resultados do programa de acolhimento • Plano Individual • Resultados da monitorização e avaliação dos PI • Informações diárias do responsável pelo cliente • Resultados da monitorização e avaliação dos PI 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e/ou Significativos • Director Técnico
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados da monitorização e avaliação dos PI • Informações diárias do responsável pelo cliente • Resultados da monitorização e avaliação dos PI 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborador Técnico • Ajudantes de Acção Directa
Saída	Destino
<ul style="list-style-type: none"> • Revisão do PI • Resultados do acompanhamento e monitorização dos Serviços da Organização • Monitorização, avaliação e revisão do programa de Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana • Programa de Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e Significativos • Director Técnico
	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborador Técnico • Ajudante de Acção Directa
Documentos de Referência	
Instruções de trabalho	Impressos
IT01.PC06 – Acompanhamento ao exterior e aquisição bens e serviços	IMP01.PC06 – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana
IT02.PC06 – Tratamento da Roupa	IMP02.IT.01.PC06 – Ficha de Incidentes Críticos no Exterior
	IMP03.IT02.PC06 – Ficha de Registos da Lavandaria
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • % de cuidados prestados de acordo com as metas e objectivos definidos nos PI do cliente, por cada tipo de serviço • Número de serviços executados não previstos nos PI dos clientes • % de reclamações relativas ao processo de actividades instrumentais da vida quotidiana 	<ul style="list-style-type: none"> • número de cuidados prestados por tipo de serviço/número de cuidados previstos nos PI's x 100
<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação dos clientes face aos serviços de apoio às actividades instrumentais da vida quotidiana 	<ul style="list-style-type: none"> • número de reclamações relativas ao processo de actividades instrumentais da vida quotidiana/ número total de reclamações x100
Gestor do processo	
Director(a) Técnico(a)	

IT01.PC06

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

1. ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR

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

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

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

- O cliente deve conhecer antecipadamente quem é o colaborador que o irá acompanhar numa saída externa;
- Sempre que possível, o cliente e/ou significativo(s) escolhe(m) quem o vai acompanhar a uma saída externa;

- O colaborador nunca deve acelerar o ritmo dos clientes, nomeadamente daqueles que possuem problemas de mobilidade;
- Na via pública, o cliente deve circular sempre no interior do passeio;
- O colaborador deve estar atento ao cansaço ou outros sintomas do cliente;
- O cliente deve estar sempre acompanhado de elementos de identificação e de dinheiro de bolso;
- Estarem identificadas(os), entre outras:
 - a necessidade de uso de ajudas técnicas e quais;
 - 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 significativos e dos colaboradores.

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

Todas as acções e tarefas executadas devem ser registadas no impresso *IMP01.PC06 – Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana*. Por exemplo, no caso da necessidade identificada acerca das actividades espirituais e/ou religiosas remeter para o acompanhamento do cliente ao exterior, seriam registadas a acção e as tarefas respectivas no impresso supracitado.

Sempre que se registre alguma ocorrência ou incidente com o cliente no acompanhamento ao exterior, este deve ficar registado no impresso *IMP02.IT01.PC06 – Ficha de Incidentes Críticos no Exterior*. Estes devem ser sempre monitorizados pelo gestor do processo, procedendo em conformidade com o teor dos mesmos (acção a integrar no PI do cliente, como área para melhoria e desenvolvimento, informação aos significativos, etc.).

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 só deverá ser prestado em caso de necessidade e quando solicitado pelo cliente e/ou significativos.

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

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

- Sempre que possível, o cliente e/ou significativo escolhem o responsável pela execução desta actividade;
- Todas as acções envolvendo transacções financeiras realizadas pelos colaboradores em nome do cliente têm de ser registadas, sustentadas por comprovativo e entregues ao cliente e/ou significativo;
- Sempre que o cliente entregue dinheiro em mãos ao colaborador, este verifica-o contando à sua frente;
- Sempre que o colaborador faz uma compra em dinheiro, deve entregar ao cliente o talão de compra e troco, quando existe, contando-o à sua frente e, se necessário, referenciar a quantia que o cliente lhe havia entregue;
- O colaborador deverá devolver sempre o dinheiro, ao cliente ou à Organização, sempre que, por razões de força maior, não lhe seja possível realizar o serviço;
- Estarem identificadas as situações em que o colaborador recebe dinheiro directo do cliente;
- Estarem identificadas as situações em que o Lar Residencial gere o dinheiro do cliente e as normas internas para o efeito.

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

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

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

Sempre que se registre alguma ocorrência ou incidente com o cliente na aquisição de bens e serviços, este deve ficar registado no impresso *IMP02.IT01.PC06 – Ficha de Incidentes Críticos no Exterior*. Estes devem ser sempre monitorizados pelo gestor do processo, procedendo em conformidade com o teor dos mesmos (acção a integrar no PI do cliente, como área para melhoria e/ou desenvolvimento, informação aos significativos, etc.).

IT02.PC06

Instrução de Trabalho – Tratamento da Roupa

1. CONDIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

- Recolha – método, identificação e periodicidade;
- Recepção;
- Armazenamento;
- Separação;
- Distribuição e entrega da roupa no domicílio;
- Mecanismos de controlo e garantia de qualidade do serviço prestado por Entidades externas.

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

2. CONTROLO DE ROUPAS

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

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

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

O Lar Residencial deve garantir um sistema de registo de controlo de roupas do cliente – *IMP03.IT02.PC06 – Ficha de Registos da Lavandaria*.

Ficha de Registos da Lavandaria

Identificação do Estabelecimento

IMP03.IT02.PC06 — LAR RESIDENCIAL

página 1 de 1

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

Recolha no Domicílio

/ / Cliente

Entrega na Lavandaria

/ / Organização

Saída da Lavandaria

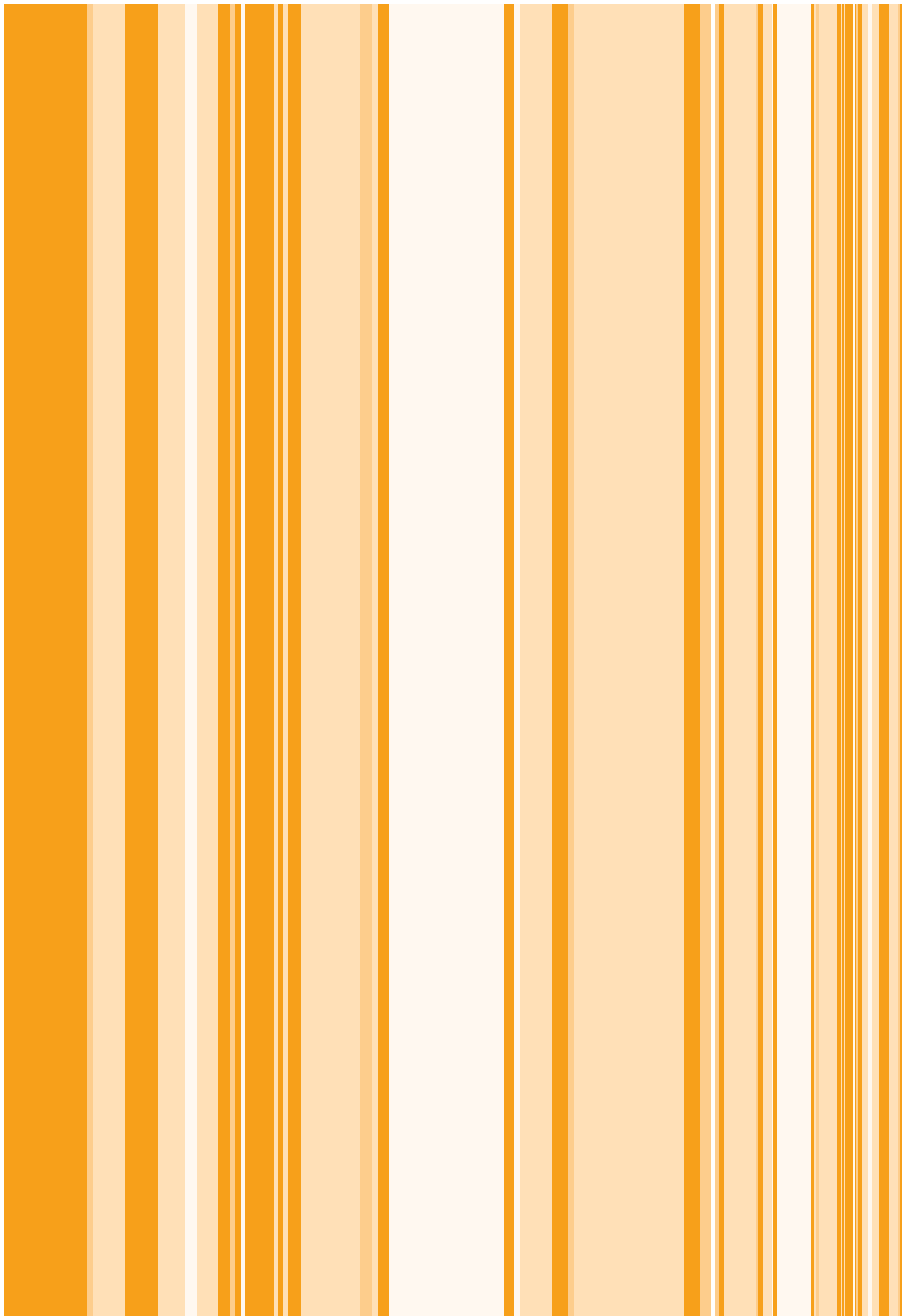
/ / Organização

Entrega no Domicílio

/ / Cliente

Reclamação

Sim Não Observações



PC07
**Planeamento
e Acompanhamento
das Actividades
Sócio-Culturais**

PC07

Planeamento e Acompanhamento das Actividades Sócio-Culturais

1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras orientadoras para a elaboração, validação, implementação, monitorização, avaliação e revisão do *Plano de Actividades Sócio-culturais* do Lar Residencial.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

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

3. INDICADORES DO PROCESSO

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

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

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Plano de Actividades da Organização		Lista de Necessidades de Actividades Sócio-culturais preenchida	DT	CT	C	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades Sócio-culturais
Plano Individual IMP01.IT01.PC07 - Lista das Necessidades de Actividades sócio-culturais		Parcerias Articuladas	DT	CT + P	O	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades Sócio-culturais
Lista das Necessidades de Actividades sócio-culturais Necessidade de recursos externos		PAS elaborado	DT	DO + CT + AAD + P + C + S	C + O	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades Sócio-culturais
Lista de Necessidades de Actividades de Inclusão Necessidade de recursos externos IMP02.IT01.PC07 - Plano de Actividades sócio-culturais		PAS validado	DT	DO + DT + CT + AAD + P + C + S	C + O	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades Sócio-culturais
PAS		PAS reformulado	DT	DO + CT + AAD + P + C + S	+ O	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades Sócio-culturais
PAS IMP03.IT01.PC07 - Registo de Presenças		PAS implementado Registo de Presenças preenchido	DT	CT + AAD + P + C + S	C + O	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades Sócio-culturais
PAS Registo de Presenças		PAS monitorizado, avaliado e revisto	DT	DO + CT + AAD + P + C	C + O	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades Sócio-culturais
PAS		PAS arquivado Processo individual do cliente actualizado	DT	DT + CT + OT	O	Após execução do PAS, este é arquivado administrativamente e mantido pelo menos durante um ano. Sempre que aplicável os resultados do PAS são integrados no Processo Individual do Cliente Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades Sócio-culturais

5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

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

IT01.PC07

Instrução de Trabalho – Plano de Actividades Sócio-culturais

1. ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES SÓCIO-CULTURAIS

1.1 Levantamento das Necessidades

Após o levantamento das necessidades colectivas, conforme o impresso, *IMP01.IT01.PC07 – Lista de Necessidades de Actividades Sócio-culturais*, no qual constam identificadas as necessidades sócio-culturais de cada cliente inscritas no PI, os colaboradores do Lar Residencial definem a intervenção, para o conjunto de clientes, relativa a este tipo de actividades, através de um plano – *IMP02.IT01.PC07 – Plano de Actividades Sócio-culturais*.

1.2 Condições Gerais

A Organização, ao estruturar e planificar anualmente o conjunto de actividades sócio-culturais 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;
- respeitar o cliente quanto à sua individualidade, capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expectativas;
- promover a participação activa dos clientes e/ou significativos nas diversas fases de planificação das actividades;
- promover a comunicação, convivência e ocupação do tempo livre dos clientes.

IT01.PC7 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE ACTIVIDADES SÓCIO-CULTURAIS

1.3 Equipa multidisciplinar

A elaboração do Plano de Actividades Sócio-culturais (PAS) é realizada pelo gestor do processo em colaboração e articulação com:

- Os clientes e/ou significativos;
- Técnicos da Organização;
- Ajudantes de acção directa;
- Voluntários;
- Parceiros ou colaboradores de outros serviços ou entidades externas, sempre que necessário.

1.4 Dados de entrada

O PAS é elaborado com base nos seguintes elementos:

- Lista de Necessidades de Actividades Sócio-culturais, elaborada de acordo com as necessidades, expectativas e interesses dos clientes – *IMP01.IT01.PC07 – Lista de Necessidades de Actividades Sócio-culturais*.
- 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 PAS de períodos anteriores.

1.5 Estrutura

O PAS deve sistematizar de forma simples, segundo cada actividade sociocultural 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 sócio-culturais, esta recorre a outros serviços, colaboradores externos ou constitui parcerias, para dar resposta às necessidades específicas ou expectativas dos clientes. No caso de estabelecer uma parceria, deverá formalizar um protocolo no âmbito da mesma.

IT01.PC7 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE ACTIVIDADES SÓCIO-CULTURAIS

O PAS poderá conter um conjunto diversificado de actividades de tipo: lúdico e recreativo, cultural, desportivo, intelectual/formativo, social, festivo (p.e. Natal, Carnaval, Páscoa, Aniversários, entre outras). Para a globalidade de cada actividade tipo são definidos, pelo menos, os seguintes itens: objectivo(s) e indicador(es); calendarização anual e produtos.

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

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

- Lúdico e recreativo – participar em coros ou grupos musicais; fazer objectos em cerâmica;
- Cultural – ir ao cinema, ao teatro, a concertos, museus, exposições;
- Desportivo – fazer ginástica de manutenção, natação, hidroginástica, Yoga;
- Intelectual / formativo – participar em conferências, palestras, seminários, música, canto coral e leitura;
- Social – participar em passeios colectivos ou em actividades desenvolvidas por outras organizações.

Um PAS poderá incorporar um projecto de animação sócio-cultural. Este último deverá conter as seguintes informações: denominação do projecto; natureza do projecto; descrição do projecto; fundamentação ou justificação; finalidade do projecto; objectivos; metas; destinatários; produtos; localização física e cobertura espacial; especificação operacional das actividades e tarefas a realizar; métodos e técnicas a utilizarem; determinação dos prazos e calendários de actividades; determinação dos recursos necessários (humanos, materiais, técnicos, financeiros, estrutura financeira e calendário financeiro); cálculo de custos de elaboração e execução do projecto; coordenação do projecto; indicadores de avaliação do projecto; factores externos e condicionantes ou pré-requisitos para o sucesso e impacto do projecto.

O projecto de animação sócio-cultural deverá ser integrado no impresso *IMPO2.IT01.PC07 – Plano de Actividades Sócio-culturais*.

Após a elaboração do PAS, este deverá ser validado por todas as Entidades participantes, de forma a garantir a sua execução de acordo com o planeado. Caso se verifique a necessidade de revisão, o mesmo deve ser reformulado e validado por todas as Entidades envolvidas. A participação dos clientes em cada produto desenvolvido deve ser registada no *IMPO3.IT01.PC07 – Registo de Presenças*.

IT01.PC7 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE ACTIVIDADES SÓCIO-CULTURAIS

2. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E REVISÃO DAS ACTIVIDADES SÓCIO-CULTURAIS

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

O Plano de Actividades Sócio-culturais é monitorizado trimestralmente e/ou sempre que se considerar necessário, através dos registos efectuados pelos clientes e/ou colaboradores nos instrumentos criados para o efeito.

O Plano de Actividades Sócio-culturais é avaliado e revisto anualmente e/ou sempre que se considerar necessário, 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:

- Entrevistas/questionários de satisfação dos clientes e outros participantes;
- Pareceres técnico em domínios específicos;
- Registos.

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

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

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

**IT01.PC7 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE ACTIVIDADES
SÓCIO-CULTURAIS**

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

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

- Resultados da monitorização mensal.
- Resultados obtidos no relatório de avaliação do PAS.
- Resultados das avaliações das necessidades dos clientes.
- Resultados da avaliação dos Planos Individuais do Cliente.
- Informação proveniente da avaliação da satisfação dos clientes e/ou significativos e colaboradores (p.e., resultados dos questionários de avaliação de satisfação, resultados das reuniões com o cliente/famílias).

Lista de Necessidades de Actividades Sócio-culturais

IMP01.IT01.PC07 — LAR RESIDENCIAL

Identificação do Estabelecimento

Diagnóstico Síntese⁽¹⁾

Actividades Sócio-culturais tipo	Clientes	Principais objectivos gerais de intervenção a alcançar nas actividades previstas no PI
	Necessidades/ Expectativas/ Interesses	
Lúdico e recreativas		
Culturais		
Desportivas		
Intelectual/formativo		
Sociais		
Outras		

(1) Sintetizar a informação por agrupamento de clientes

Lista de Necessidades de Actividades Sócio-culturais

IMP01.IT01.PC07 — LAR RESIDENCIAL

Identificação do Estabelecimento

Actividade sócio-cultural tipo:

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

- 1- Espaço Interior (doméstico ou resposta social X); Espaço exterior; Ambos
- 2- Indicar horários ou períodos do dia (manhã/tarde/noite)
- 3- Indicar os dias da semana (Seg.- Dom)
- 4- Indicar os meses do ano

Observações

Data:

Organização:

Plano de Actividades Sócio-culturais

IMPO2.IT01.PC07 — LAR RESIDENCIAL

página 1 de 3

Objectivos Gerais

Identificação do Estabelecimento

Actividades Sócio-culturais tipo	Objectivos Gerais	Recursos (¹)		Principais Resultados	
		Internos	Externos	Monitorização	Avaliação
Lúdico e recreativas					
Culturais					
Desportivas					
Intelectual/formativo					
Sociais					
Outras					

(¹) Identificar o tipo de recursos a mobilizar

Plano de Actividades Sócio-culturais

IMPO2.IT01.PC07 — LAR RESIDENCIAL - página 3 de 3

Identificação do Estabelecimento

Recursos

Actividade sócio-cultural tipo:

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

Observações

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

Data:

Organização:

Tipo de Actividade sócio-cultural:

Produto:

Data:

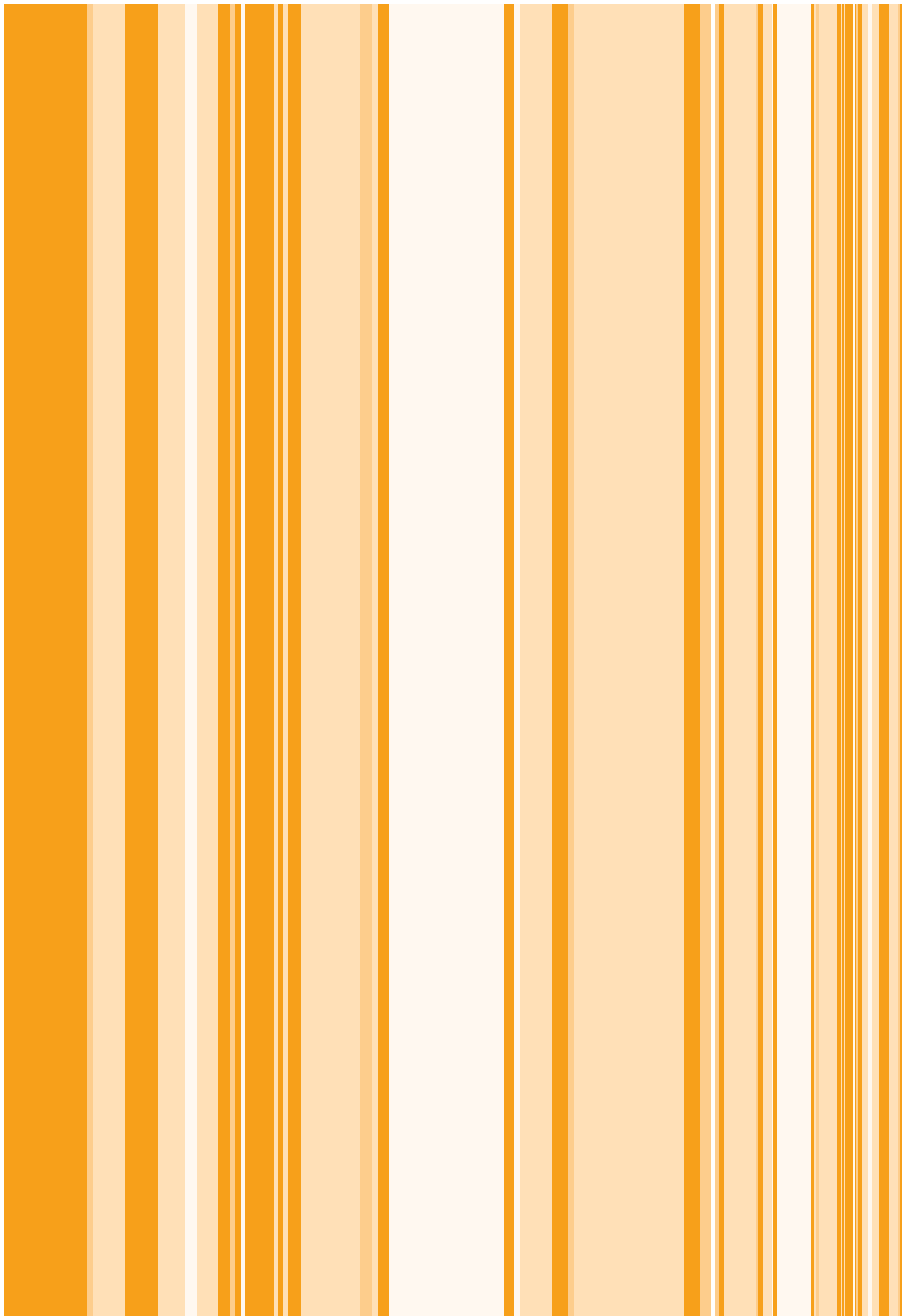
Hora:

Local:

Clientes	Assinatura	Significativos	Assinatura

Observações

Organização



Anexos

ANEXO A

CONSIDERAÇÕES GERAIS

A valorização da dimensão do relacionamento entre os vários intervenientes no Lar Residencial afigura-se como um dos aspectos cruciais na qualidade dos serviços prestados, uma vez que promove o desenvolvimento psicossocial global, mais adequado e adaptado aos clientes que usufruem dos serviços.

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

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

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

A. PRINCÍPIOS DE GESTÃO DO LAR RESIDENCIAL

Existem políticas de gestão do Lar Residencial, subjacentes a todos os processos, que:

- Possui um Código de Ética, onde se encontram espelhados os direitos dos clientes, os valores fundamentais da organização, as normas de conduta dos dirigentes, colaboradores e parceiros;
- Respeita e promove os direitos fundamentais dos indivíduos, tais como o direito à cidadania, à autonomia, à participação, à privacidade, à confidencialidade, à individualidade, à paz, à não discriminação, entre outros;
- Promove a igualdade de oportunidades ao nível dos serviços e actividades propostas aos clientes;
- Respeita as diferenças de género, socio-económicas, religiosas, culturais e sexuais dos clientes;
- Respeita o projecto de vida definido por cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;
- Promove o desenvolvimento dos potenciais dos clientes;
- Trata com equidade os clientes;
- Promove o envolvimento dos clientes e/ou significativos na definição das orientações estratégicas e de gestão do Lar Residencial, p.e. planificação de actividades, definição de normas gerais de funcionamento e avaliação das mesmas;
- Estabelece de forma continuada a comunicação e informação relativa ao cliente, com o mesmo e/ou significativos;

- Incentiva o envolvimento de técnicos especializados, da comunidade e de voluntários no acompanhamento dos clientes;
- Organiza sistematicamente espaços formais e informais para que os colaboradores reflectam individualmente e entre si, sobre os seus desempenhos, com vista a ajustar e desenvolver as suas práticas profissionais;
- Promove o compromisso dos colaboradores com o cumprimento rigoroso das suas responsabilidades, orientando a execução dos processos de trabalho para as necessidades do cliente, envolvendo-os activamente em todas as fases;
- Possui um sistema de garantia do cumprimento dos direitos dos clientes e dos princípios e valores da organização;
- Promove a permanente actualização e aperfeiçoamento das competências profissionais de todos os que interagem com os clientes;
- Possui um sistema de gestão das reclamações e de sugestões que é divulgado a todas as partes interessadas, fazendo-se reflectir no planeamento e desenvolvimento da prestação de serviços.

B. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

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

1. Comunicação

- É confidencial e respeita a identidade e individualidade de cada cliente.
- É estabelecida de forma calma, amável, afável, segura e competente.
- Utiliza uma linguagem adequada, simples, clara e adulta.
- É específica e sensível aos sentimentos do cliente.
- O cliente é o centro da comunicação, independentemente do canal de comunicação utilizado (palavras, gestos, sons, olhar, outro).
- É sustentada numa conversação sobre assuntos do interesse ou necessidade do cliente.
- Estimula o desenvolvimento das capacidades funcionais e cognitivas do cliente.
- As mensagens são realizadas na 1ª pessoa (p.e. “Estou disponível para o apoiar...”).
- Existe um equilíbrio entre o ouvir e o falar.
- Valoriza o contacto visual, sendo que a comunicação não verbal é consistente com a comunicação verbal (p.e. expressões faciais concordantes com a linguagem corporal e com o que está a ser transmitido).
- As alterações no conjunto de procedimentos e serviços do estabelecimento são comunicadas e divulgadas antes da sua implementação, incluindo aquelas que não impliquem uma alteração no quotidiano do cliente e/ou significativos.
- Existe a oportunidade para a partilha de informação de forma privada.

2. Interação dos colaboradores

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

3. Interação entre os clientes

- O Lar Residencial promove a empatia e a autoconfiança entre os clientes.
- O comportamento dos colaboradores demonstra aos clientes que se espera respeito e igualdade entre si, encorajando-os activamente para que mantenham uma atitude de aceitação das diferenças e especificidades.
- Os clientes são ajudados a desenvolver sentimentos de pertença ao grupo, através do(a):
 - dinamização de actividades inclusivas, nas quais sejam incentivados a estarem num grupo diferenciado de pessoas;
 - envolvimento em actividades que impliquem o trabalho conjunto;
 - promoção da interacção social positiva, p.e., encorajá-los a terem comportamentos de 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 SIGNIFICATIVOS DO CLIENTE (FAMILIAR, RESPONSÁVEL LEGAL, AMIGO, OUTROS)

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

1. Comunicação

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

2. Condições gerais

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

ANEXO B

PROGRAMA DE GARANTIA DA PREVENÇÃO E CONTROLO DA NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO (¹)

A emergência de um exercício profissional informado e focado na qualidade na prestação de serviços para as pessoas com deficiências e incapacidades, 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 Lar Residencial assume assim a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados, pelo que deve ter implementado um programa de garantia da prevenção e controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes, consagrando a título exemplificativo:

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

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

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

1. Grelha de indicadores de violência em respostas sociais

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

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

2. Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

Relatórios Anteriores: Não Sim Em caso afirmativo, anexar relatórios anteriores

Nome do Cliente:

Data de Nascimento:

Sexo: Masculino Feminino

1. Outros Eventos

Nome:

Relação com o Cliente: Colaborador Cliente Significativo Outro

Nome:

Relação com o Cliente: Colaborador Cliente Significativo Outro

Nome:

Relação com o Cliente: Colaborador Cliente Significativo Outro

Nome:

Relação com o Cliente: Colaborador Cliente Significativo Outro

Descrição dos ferimentos ou condição do cliente e as razões porque se suspeita de abuso/negligência.
Deve incluir todos os elementos que possam contribuir para o esclarecimento do ocorrido

2. Medidas Tomadas ou a serem tomadas face ao ocorrido

Notificação Policial

Notificação Policial

Exame Médico

Comunicação Significativos

Comunicação Interna a:

Outras:

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

Data do Incidente:

Cliente/Colaborador:

Hora:

Hora:

Local:

Nome:

1. AGRESSÃO FÍSICA PARA COM

Colaboradores

Outros Clientes

Si próprio

Propriedade (bens)

Dano estimado em:

€

Outros (especifique)

2. INTERVENÇÃO FÍSICA

Escolta

Contenção parcial

Contenção em crise

Duração:

minutos

3. AUSÊNCIA SEM COMUNICAÇÃO

Local desconhecido

Localizado, sem ter ainda regressado

Regresso à organização

Duração da ausência:

minutos

4. DANO/VIOLÊNCIA NO CLIENTE INFLIGIDO POR

Acidente

Si próprio

Outro cliente

Colaborador da organização

Outros (especifique)

5. MEDICAÇÃO

Ataque/dominação

Erro de medicação

Emergência pró doença ou violência

Recusa na toma de medicação

6. SUICÍDIO

Conceptualização verbal

Ameaça verbal

Tentativa ou gesto físico

7. INGESTÃO DE SUBSTÂNCIAS

Suspeita ou observada

Admitida pelo cliente

Medicação documentada

8. COMPORTAMENTO SOCIAIS NEGATIVOS

- Ameaça
 - Contacto policial
 - Ameaças verbais
 - Outros (especifique)
-

9. ABUSO SEXUAL/COMPORTAMENTO IMPRÓPRIO PARA COM

- Cliente
 - Colaborador
 - Outros (especifique)
-

10. ALEGAÇÃO DE ABUSOS PARA COM

- Colaboradores
 - Cliente
 - Significativos
 - Outros (especifique)
-

11. TIPO DE ALEGAÇÃO

- Físico
 - Sexual
 - Negligência
 - Outros (especifique)
-

12. FICHA DE OCORRÊNCIA ENVIADA

- Não ser investigado
 - Decisão de investigação pendente
 - Vai ser investigado
-

13. ACÇÕES NEGATIVAS POR PARTE DE COLABORADORES

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

14. COLABORADORES MAGOADOS

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

15. FONTE DE OBSERVAÇÃO

- Observada pelos colaboradores
- Cliente
- Outros (especifique)

Assinaturas

Colaboradores Director Técnico Cliente Outro

Ass. Ass. Ass. Ass.

Data Data Data Data

3. Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência

1. Antecedentes

Descreva os antecedentes ou as condições em que ocorreu o incidente

2. Comportamentos

Descreva o comportamento do cliente, colaboradores e outros

Descreva todas as intervenções imediatas e as suas consequências

3. Medidas Tomadas face ao Ocorrido

Notificação Policial

Exame Médico

Esta ficha foi preenchida por:

Informação recolhida ou presenciada por:

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

Observações:

Notificação Policial

Comunicação aos Significativos

Função:

