



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALPALHÃO

1

MANUAL DE ACOLHIMENTO DE UTENTES

**RESPOSTA SOCIAL “ESTRUTURA RESIDENCIAL
PARA PESSOAS IDOSAS”**



ÍNDICE

Boas Vindas.....	3
Breve Informação	4
Missão, Visão e Valores	6
Política da Qualidade	7
Política de Segurança	7
Direitos e Deveres dos Utentes	8
Recursos Humanos	9
Serviços Disponíveis	10



Seja Bem-vindo

à Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão

É com enorme prazer que lhe damos as boas vindas à Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão.

Atendendo à diversidade de questões que se colocam, neste processo de acolhimento, fornecemos-lhe este manual onde vai encontrar diferentes informações relativas a esta Instituição, nomeadamente os serviços prestados, funcionamento e horários, para que possa participar ativamente no seu processo de integração.

Em nome de toda a equipa que o(a) vai servir, damos-lhe as boas vindas, esperando que encontre felicidade e conforto nesta Instituição que o recebe afavelmente. Esperamos corresponder às suas expectativas. Para informações adicionais ou esclarecimento de eventuais dúvidas, por favor, não hesite e solicite toda a informação que necessitar junto da Direção-Técnica da Instituição.



BREVE INFORMAÇÃO

A Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão, que tem data prevista de criação em 1675, é uma “associação de fiéis, constituída na ordem jurídica canónica, sendo ao mesmo tempo uma Instituição Particular de Solidariedade Social. Tem sede na Rua de São Pedro n.º7, Freguesia de Alpalhão, Concelho de Nisa, cujo âmbito de ação, sem prejuízo de justificadas intervenções nas restantes Freguesias do Concelho de Nisa, é a Freguesia de Alpalhão.

A Instituição tem como objetivo *“praticar a solidariedade social, concretizada nas Obras de Misericórdia, e realizar atos de culto católico, de harmonia”* com o disposto no seu Compromisso de Irmandade. No campo social exercerá *“a prática das Catorze Obras de Misericórdia, tanto corporais como espirituais, visando o serviço e apoio com solidariedade a todos os que precisam, bem como a realização de atos de culto católico, de harmonia com o seu espírito tradicional, informado pelos princípios do humanismo e da doutrina e moral cristãs”* (in Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão, Art.1.º, nº1, julho de 2015).

Ao longo de séculos a Instituição foi passando por várias remodelações e reformas no sentido de se adequar às necessidades sentidas pela população.

Respostas Sociais que desenvolve:

A Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão tem em funcionamento, a resposta social de **Centro de Dia** desde 26 de outubro de 1986, destinado a apoiar 40 Utentes. Aquando a sua criação, funcionou no antigo hospital, encontrando-se desde o ano de 1997 no local actual (Rua de São Pedro n.º 7), equipado para o tipo de serviços que presta aos Idosos. No presente momento a Instituição possui Acordo de Cooperação para 20 Utentes.

O Serviço de Centro de Dia, desenvolve um conjunto de serviços que têm como finalidade ir ao encontro das necessidades apresentadas pela população idosa em



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALPALHÃO

situação de autonomia total ou parcial, e/ou famílias que por variadas razões não possam dar resposta às suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

Tem também em funcionamento a Resposta Social “**Serviço de Apoio Domiciliário**” desde junho de 1988. No presente momento a Resposta Social de “Serviço de Apoio Domiciliário” tem Acordo de Cooperação para 32 Utentes.

O Serviço de Apoio Domiciliário, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias que por motivo de doença, deficiência, ou por outro impedimento, não possam assegurar temporariamente, a satisfação das suas necessidades e/ou atividades de vida diária.

A Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão, atendendo às necessidades da sua Comunidade, tem em funcionamento desde 26 de outubro de 1997 a resposta social “**Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**”, destinada a apoiar 23 utentes. Para o efeito possui Acordo de Cooperação para o mesmo número de utentes.

Desde o ano de 2019, a Instituição tem levado a cabo obras de remodelação e ampliação do seu equipamento social, prevendo durante o ano de 2022 aumentar a capacidade da presente resposta social para 39 utentes.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, um equipamento de alojamento coletivo e permanente, que tem como objetivo garantir aos idosos que acolhe uma vida confortável, respeitando e assegurando a satisfação das suas necessidades e/ou atividades da vida diária.

A Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão tem também em funcionamento a Resposta Social “**Creche**” desde dezembro de 2010. No presente momento possui A Acordo de Cooperação apenas para 10 crianças.

A resposta social Creche, em articulação permanente com as Famílias, contempla a promoção do desenvolvimento integral da criança, dos 4 meses aos 3 anos, proporcionando um clima de segurança afetivo e físico, acompanhando e



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALPALHÃO

estimulando o seu processo evolutivo, através de práticas adequadas para cada faixa etária.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

6

MISSÃO DA INSTITUIÇÃO

A Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão tem por missão contribuir, através da prática e difusão das Obras de Misericórdia, para a promoção e dignificação da pessoa humana, nomeadamente, para a melhoria das suas condições de vida, quer individualmente, quer em grupo, tendo, naturalmente, especial atenção para as mais pobres e carenciadas.

VISÃO DA INSTITUIÇÃO

Enquanto Instituição, a Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão pretende ser um modelo de referência, procurando na sua intervenção uma melhoria contínua das suas práticas e a elevação da qualidade dos serviços prestados.

VALORES DA INSTITUIÇÃO

A Instituição procura desenvolver as suas actividades tendo sempre como referência os valores da justiça, da inovação, do humanismo, da qualidade, da caridade, da ética, da cidadania, da honestidade, da responsabilidade social e do empenhamento para que a sua acção contribua, de forma significativa para o bem-estar comum da população, dos trabalhadores e, também, para o progresso e coesão social.



POLÍTICA DE QUALIDADE

No âmbito da sua atuação a Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão compromete-se a desenvolver uma política de qualidade no sentido de:

- Garantir a maturidade crescente da organização e dos serviços prestados, numa prática de melhoria continua;
- Manter um Sistema Organizacional coordenado que assegure a credibilidade interna e que mereça a confiança das entidades oficiais, clientes e de todas as partes interessadas;
- Assegurar elevados padrões de qualidade nos serviços prestados, em conformidade com requisitos técnicos e legais aplicáveis à sua atividade;
- Garantir a satisfação dos seus clientes e colaboradores;
- Contribuir para a promoção da qualidade de vida da sua população alvo, quer ao nível da procura das respostas para os problemas sociais;
- Estabelecer com as organizações convergentes, relações de parceria que possibilitem um impacto mais eficaz dos serviços.

POLÍTICA DE SEGURANÇA

A Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão tem como compromisso assegurar um serviço de qualidade a todos os seus utentes, assim como os aspetos que se relacionem com a sua segurança. Para garantir a segurança dos seus dados, tratamos a informação que nos forneceu de forma confidencial de acordo com as nossas políticas e procedimentos internos de segurança.



Por norma, em todos os eventos culturais, sociais e/ou recreativos desenvolvidos na Instituição ou outros em que participemos, é feita uma reportagem fotográfica e/ ou registo vídeo que muitas vezes são utilizados em exposições, no placar informativo ou em ateliers específicos. Caso não concorde na utilização da sua imagem e/ou som, de forma a salvaguardar os seus interesses, deverá expressá-lo no impresso próprio que a Instituição possui para o efeito. A omissão será considerada como consentimento.

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. Os utentes da resposta social “ERPI” têm o direito de:

- a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes, trabalhadores e direção da Misericórdia;
- c) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- d) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- e) Participarem na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- f) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- g) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral.

2. Os utentes da resposta social “ERPI” devem:



- a) Cumprir com as normas deste Regulamento;
- b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados;
- c) Evitar conflitos e respeitar os demais utentes e colaboradores;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos são um elemento fundamental para o bom funcionamento de qualquer organização de forma a garantir a qualidade dos serviços prestados. Assim sendo, a Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão tem a seguinte equipa:

- Diretor(a)-Técnica;
- Médico(a);
- Enfermeiro(a);
- Animador(a) Sociocultural;
- Educadora de Infância;
- Encarregada Geral (Serviços Gerais);
- Assistente Administrativa
- Cozinheiras;
- Ajudantes de Lar e Centro de Dia;
- Ajudantes Familiares /Domiciliário;
- Ajudantes de Cozinha;
- Ajudantes de Ação Educativa;
- Operadoras de Lavandaria;
- Trabalhadoras de Serviços Gerais;
- Voluntários;



SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Serviço Social

O Serviço Social é assegurado pelo Diretor-Técnico da Instituição. Tem como objetivo de intervenção realizar o diagnóstico social dos utentes interessados em integrar as Respostas Sociais da Instituição, procedendo à sua inscrição e admissão, mantendo uma relação de proximidade com o utente e sua família.

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feira das: 09h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h30.

Serviço Médico

Este serviço é prestado por um(a) Médico(a), através do encaminhamento feito pelo serviço de Enfermagem.

Serviço Prestado: Terças-Feiras das: 09h00 às 12h00.

Serviço de Enfermagem

O serviço de Enfermagem é prestado aos utentes, diariamente, por um(a) enfermeiro(a).

Serviços: Acompanhamento de medicação, pensos, higiene e tarefas rotineiras de enfermagem.

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta-Feira das: 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00.

Receção / Secretaria

Garante o funcionamento correto do atendimento e informação, a contabilidade, a entrega de receitas e pagamentos de despesas e o tratamento documental de expediente.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALPALHÃO

Horário Receção: Segunda a Domingo das: 09h00 às 17h00.

Horário de Atendimento da Secretaria: Segunda a Sexta-feira das: 09h00 às 12h30 e das 13h30 às 17h30.

Serviço de Animação

A Instituição tem planeado um conjunto de atividades diárias de ocupação, de entre as quais se destacam as que visam contribuir ativamente para a ocupação dos tempos livres e para a manutenção do seu estado físico e psíquico. As atividades são divulgadas mediante um plano anual de animação, afixado na entrada principal da Instituição.

Em data próxima à realização das atividades planeadas, as mesmas são divulgadas, no sentido de angariar participantes. A pintura, a ginástica, os passeios mensais, os ateliers temáticos, os bailes, os trabalhos manuais, as danças e os jogos tradicionais, são algumas das atividades que pode realizar e que são desenvolvidas sob a orientação da Animadora Sociocultural da Instituição.

A participação nestas atividades é voluntária, estando assim na dependência da sua vontade. Se tem um gosto especial por alguma atividade ou passatempo, por favor informe a Animadora Sociocultural, para que este analise a possibilidade da mesma vir a ser desenvolvida.

Alimentação

A dieta fornecida pela Estrutura Residencial é completa e equilibrada, sendo que existe uma refeição de dieta geral e outra de dieta ligeira, tendo em conta as necessidades dos utentes. As ementas são afixadas, semanalmente, nos locais próprios para o efeito. De salientar, que as ementas podem sofrer alterações.



REFEIÇÕES HORÁRIO

Reforço Diabético 07h00

Pequeno-Almoço 09h00

Almoço 12h30

Lanche 15h30

Jantar 18h30

Ceia 21h00

12

Serviço Religioso

A Eucaristia é celebrada na Instituição na 2ª Sexta-feira de cada mês pelas 16h00. Semanalmente é rezado o terço 2 vezes pelas Irmãs Teresianas do Apostolado pelas 16h30.

Os Utentes têm o direito de professar qualquer religião, no entanto não é permitido na Estrutura Residencial o culto de outras confissões religiosas que não a Religião Católica Apostólica Romana.

Serviço de Higiene Pessoal

A higiene pessoal (banho) será efetuada diariamente, com o apoio das Ajudantes de Lar e Centro de Dia. Há lugar a outras higiènes durante o dia, mediante as necessidades de cada utente.

Higiene Habitacional

O serviço de Limpeza é realizado em todas as zonas que compõem a Estrutura Residencial, tais como: quartos, salas, refeitório, casas de banho, etc. Os utentes poderão apoiar na limpeza e na arrumação do seu espaço individual, se assim o entender.



Tratamento de Roupas / Lavandaria

A Estrutura Residencial efetua o tratamento da sua roupa pessoal que deverá estar convenientemente identificada para prevenir extravios ou trocas. No processo de admissão, o(a) Diretor(a)-Técnico(a) informará o Utente e os seus familiares sobre o método de identificação de roupas utilizado pela Instituição.

Aconselha-se a utilização de roupas simples, que possam ser tratadas em máquinas industriais, pois a Instituição não se responsabiliza por algum estrago que possa ocorrer nas mesmas. As trabalhadoras que prestam diretamente apoio aos utentes são responsáveis pelo levantamento do vestuário e entrega do mesmo junto dos respetivos utentes.

Funcionamento: Todos os dias da semana.

Cabeleireiro(a) / Manicure / Pedicure

A Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão, a pedido e consoante as necessidades dos utentes a presença de uma cabeleira / manicure / pédicure. Para usufruir destes serviços, deve contactar a Encarregada Geral (Serviços Gerais) da Instituição.

Visitas

As visitas são essenciais para a integração e para o bem-estar do utente, no entanto para o bom e regular funcionamento da instituição, as visitas têm horários definidos.

Horário de visita: Segunda a Domingo das 10h00 às 17h00, mediante marcação. No caso do seu familiar não puder visitá-lo no horário definido, este deverá realizar por escrito, um pedido de exceção, invocando os motivos dessa impossibilidade e entregar junto da Direção-Técnica. Pode receber os seus familiares e amigos na sala de reuniões. A participação e envolvimento das pessoas que lhe são próximas no processo de prestação de cuidados são estimulados e apoiados por toda a equipa desta Instituição.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALPALHÃO

Ajude-nos a proporcionar o bem-estar de todos os clientes, pedindo às suas visitas que:

- Sigam as instruções dos profissionais de serviço (nomeadamente no que respeita à alimentação e ao risco de queda);
- Respeitem a sua privacidade e a dos outros utentes;
- Contribuam para minimizar o nível de ruído.

Os utentes têm o direito de recusar a presença de visitas. Se esta for a sua vontade, deve comunicá-la, por escrito, à Direção-Técnica da Instituição.

Saídas ao Exterior

O Utente integrado na Instituição poderá sempre que desejar, e caso tenha condições físicas e psíquicas, deslocar-se ao exterior. Obrigatoriamente deverá avisar as trabalhadoras de serviço, o período da sua ausência.

Os trabalhadores não podem acompanhar os clientes nos seus passeios ao exterior, estes apenas podem ser acompanhados por familiares, amigos ou voluntários. Somente em situações excecionais, isto é, nas atividades promovidas pela Instituição, tais como passeios ou outro tipo de atividades exteriores, as trabalhadoras acompanham os utentes nas suas deslocações.

Urgências / Consultas Médicas / Exames ao Exterior

Todas as urgências, consultas ou exames, no exterior, a realizar durante o tempo de Institucionalização, devem ser comunicadas, atempadamente, ao Enfermeiro(a) para uma melhor organização e gestão do serviço. Sempre que necessário, as idas ao hospital e a consultas médicas, o acompanhamento dos Utes



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALPALHÃO

é da responsabilidade dos familiares. Pode a Instituição realizar o referido serviço de acompanhamento e transporte, sempre que requisitado e mediante o pagamento de um valor extra (ver tabela de serviços extras).

Após a consulta, qualquer alteração da medicação deverá ser comunicada ao Enfermeiro(a).

Medicação

A compra da medicação é da responsabilidade do utente ou dos seus familiares. As receitas médicas são passadas pela Médica da Instituição, e encaminhadas para a Farmácia d'Alpalhão que, tem a responsabilidade de arranjar a medicação e a enviar para a "ERPI".

Na admissão cada utente deverá entregar a sua medicação, bem como a guia de tratamento, no Serviço de Enfermagem, que ficará responsável por administrar a medicação.

Objetos de Valor

Todos os bens/objetos pessoais que trazer consigo para a Estrutura Residencial devem ser devidamente identificados. A Santa Casa da Misericórdia de Alpalhão disponibiliza local individualizado (mesa de cabeceira e armário) para que o utente guarde as suas roupas e objetos pessoais.

Em caso de necessidade, alguns objetos podem ser guardados num cofre. É proibido trazer objetos de valor ou elevadas quantias de dinheiro pois, no caso do seu desaparecimento, a Instituição não se responsabilizará. Se tiver óculos ou prótese dentária deverá guardá-los em caixa própria. Nunca os enrole em lenços de papel ou compressas pois podem ser deitados no lixo ou na roupa suja.



Comunicação com o Exterior

Para comunicar com o exterior poderá utilizar o seu telemóvel pessoal, ainda que a Instituição não se responsabilize por fazer carregamentos, nem por manter o seu bom funcionamento. Para não incomodar os outros utentes, deverá ter em atenção o som do mesmo.

Poderá também utilizar o telefone da Instituição, localizado em cada sector da Estrutura Residencial, para receber ou fazer chamadas. Se tem dificuldades de mobilidade e não tem telemóvel, deve pedir a um(a) trabalhador(a) de serviço para efetuar o contacto telefónico desejado.

Pode receber e enviar correspondência, durante o período de institucionalização, nesta Instituição. Caso deseje utilizar o endereço desta Instituição peça, por favor, informações na secretaria da Instituição.

Proibições

Para o bom funcionamento da Instituição é proibido:

- Colocar na paredes das diversas dependências, pregos, quadros, entre outros, sem prévia autorização de quem de direito;
- Possuir nos quartos qualquer espécie de alimentos susceptíveis de se detiorarem ou provocarem cheiros;
- Manter no quarto rádios ou televisores em funcionamento depois da hora do silêncio;
- Adquirir e trazer para a Instituição bebidas alcoólicas para o seu consumo ou de terceiros;
- Acender velas ou lamparinas nos quartos;
- Instalar aparelhos elétricos nos quartos sem autorização prévia;
- Beneficiar direta ou indiretamente dos trabalhadores;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALPALHÃO

- Fumar no interior da Instituição;
- O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores ou outros aparelhos que coloquem em risco a segurança das pessoas e instalações;
- Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa colocar em risco a integridade física dos outros Utentes;
- Trazer animais para a Instituição.

17

Disciplina

Atendendo que toda a infração ou irregularidade é suscetível de sanção, considera-se que qualquer ato ou atitude que contrarie as normas institucionais constantes neste documento, poderá ser punido com as seguintes sanções:

1. **Repreensão verbal** – a todo o utente que comete faltas consideradas leves, tais como quebras de disciplina ou atitudes menos corretas para com os outros utentes / trabalhadores;
2. **Repreensão registada** - sempre que se verifique reincidência nos atos praticados e referidos no numero anterior; quando se apresente embriagado; sempre que se verifiquem faltas de respeito, incumprimentos de ordens ou se ponha em causa o bom-nome e prestígio da Instituição;
3. **Expulsão temporária** - todo o Utente que seja reincidente nos atos praticados e referidos nos números anteriores. Neste caso o número de dias correspondentes à expulsão temporária é determinada pela Mesa Administrativa, após cuidada avaliação do caso e tendo em conta a gravidade da infração, segundo parecer da Direção-Técnica;
4. **Expulsão definitiva** - todo o Utente que cometa quaisquer atos que, pela sua gravidade, a Mesa Administrativa, considere passíveis de expulsão ou a quem já tenha sido aplicada a expulsão temporária.



+ Avaliação do Grau de Satisfação

Visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, é do nosso interesse conhecer o nível de satisfação que demonstra relativamente aos cuidados que lhe são prestados nesta Instituição. Neste sentido, agradecemos que colabore connosco no preenchimento do questionário de avaliação de satisfação do utente.

No final de cada ano, a equipa técnica fará esta avaliação junto dos utentes. Agradecemos a sua opinião, pois só com ela poderemos melhorar os nossos serviços.

+ Sugestões e Reclamações

As suas sugestões de melhoria são muito importantes para nós porque, através delas, podemos melhorar os cuidados que prestamos. Pode apresentar as suas sugestões/ reclamações em impresso próprio, criado para este efeito, ou pode utilizar o Livro de Reclamações. Qualquer um destes documentos deverá ser solicitado junto da secretaria desta Instituição.

+ Áreas Comuns e Áreas Restritas



Hall de Entrada da Instituição



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALPALHÃO



Hall de Entrada /Secretaria

19



Sala de Atividades



Gabinete Médico / Enfermagem



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALPALHÃO



Hall 1º Piso

20



Corredor Quartos Duplos



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALPALHÃO



Biblioteca



Hall acesso Quartos Individuais



Hall de acesso a Quartos Duplos



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALPALHÃO



Quarto Individual



Quartos Duplos



Capela



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALPALHÃO



Sala de Reuniões

23

✚ Lista de Pertences para integração na Resposta Social

HOMENS		MULHERES	
Designação	Quantidade	Designação	Quantidade
Calças	6	Saias/Calças	6
Camisas	6	Blusas	6
Camisolas	6	Camisolas	6
Camisolas Interiores	10	Camisolas Interiores	10
Cuecas/Ceroulas	12	Cuecas	12
Meias	12 P	Camisas	6
Lenços	10	Meias	12 P
Pijamas	6	Lenços	10
Casacos/Blusões	3	Camisas de Dormir/Pijamas	6
Pantufas/Chinelos	2 P	Combinações	6
Sapatos	2 P	Casacos	3
Robe	1	Pantufas/Chinelos	2 P
Produtos de Higiene	Vários	Sapatos	2 P
		Robe	1
		Produtos de Higiene	Vários