



Misericórdia de
Valongo

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS



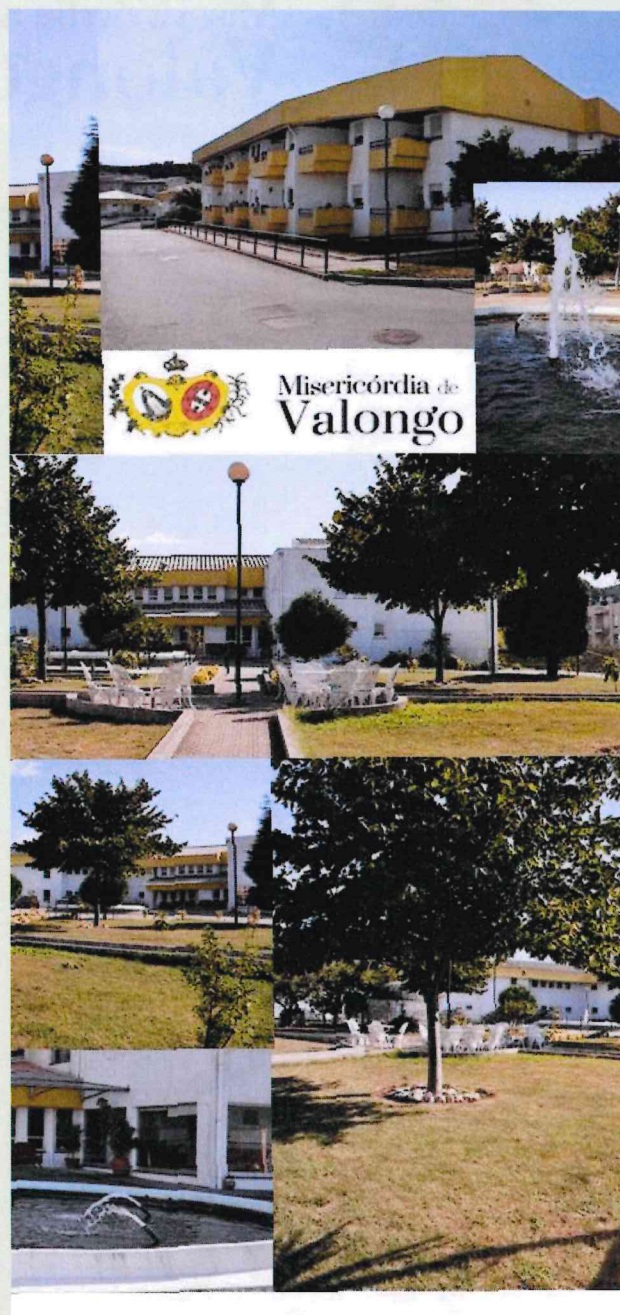
MANUAL DE
ACOLHIMENTO

SEJA BEM-VINDO À SCM VALONGO

É COM ENORME SATISFAÇÃO QUE LHE DAMOS AS BOAS VINDAS À SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VALONGO.

ATENDENDO À ESPECIFICIDADE DA NOSSA INSTITUIÇÃO, NESTE MANUAL DE ACOLHIMENTO PARA PESSOAS IDOSAS, VAI ENCONTRAR INFORMAÇÃO ÚTIL, NOMEADAMENTE OS SERVIÇOS PRESTADOS, O FUNCIONAMENTO E OS HORÁRIOS, PARA QUE A SUA INTEGRAÇÃO SEJA MAIS CÉLERE E EFICAZ.

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.



Índice

I	3
Breve Informação	3
II	4
Missão, Visão e Valores	4
Missão	4
Visão.....	4
Valores.....	4
III	5
Política de Qualidade	5
IV	6
Política de Segurança	6
V	6
Direitos e Deveres do/a Utente	6
VI	8
Estrutura Organizacional da Misericórdia de Valongo	8
VII	9
Recursos Humanos	9
VIII	9
Serviços Disponíveis	9
Gabinete da Direção Técnica e Gabinete de Serviço Social.....	9
Gabinete Médico/Acompanhamento Médico	10
Serviço de Enfermagem	10
Serviço de Animação Sociocultural	10
Secretaria / Tesouraria	11
Alimentação.....	11
Higiene Pessoal	12
Higiene Habitacional	12
Tratamento de Roupas	12
IX	13
Visitas	13
X	14
Saídas ao Exterior	14
XI	14
Consultas Médicas	14
XII	15
Medicação	15
XIII	15
Objetos de Valor	15

XIV	15
Comunicação com o exterior	15
XV	16
Grau de Satisfação	16
XVI	16
Sugestões e Reclamações	16

I Breve Informação

A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Valongo resulta da Solidariedade de pessoas de várias gerações. Foram vinte homens bons que, no ano de 1906, fundaram a, então denominada, Associação Beneficente do Hospital de Nossa Senhora da Conceição, denominação que veio a ser alterada para IRMANDADE DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VALONGO, em 27 de Julho de 1941.

Perante o surto de nacionalizações operadas após o 25 de Abril de 1974, nacionalizações essas que abrangeram também o Hospital de Valongo, a então Mesa Administrativa ficou limitada à gestão do remanescente do património da Santa Casa. Como consequência, em 1982, tomou a iniciativa de construir um LAR para a Terceira Idade. Esta construção veio a terminar, no último trimestre de 1990, tendo iniciado, em 1991, a prestação de serviços, após ter gasto em obras, instalações e equipamento mais de 850 mil euros. Esta verba foi obtida com receitas provenientes de alienação de bens patrimoniais e de substanciais subsídios estatais.

Atualmente, a Santa Casa da Misericórdia presta as seguintes respostas sociais de apoio à terceira idade:

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI): esta valência tem capacidade para 60 Utentes e presta os seguintes serviços: alojamento, cuidados de higiene pessoal, cuidados médicos/enfermagem, tratamento da roupa administração de medicamentos atividades de animação sociocultural e acompanhamento ao exterior.

Centro de Dia (CD): constitui uma resposta social desenvolvida no edifício do lar, para a prestação de um conjunto de serviços a pessoas com autonomia total ou parcial e que não dispõem de proteção e retaguarda sociofamiliar, durante o período diurno. A prestação de serviços relativos ao Centro de Dia têm como objetivo o bem-estar social dos/as Utentes, proporcionando-lhes: alimentação, gestão e administração de medicamentos e atividades de animação sociocultural.

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h.

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD): 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 as atividades de vida diária (AVD). O SAD presta os seguintes serviços: alimentação, prestação de cuidados de

higiene pessoal e conforto, higiene habitacional e tratamento de roupas.

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta-feira das 8:00h às 16h.

II **Missão, Visão e Valores**

Missão

A Santa Casa da Misericórdia de Valongo tem como principal missão servir os idosos, apoiar as famílias e a comunidade do concelho de Valongo, através da prestação de cuidados individualizados aos que necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a sua estabilização, autonomia, estimulação do envelhecimento ativo e a sua integração social.

A Instituição procura dinamizar as várias valências com humanidade e numa perspetiva de solidariedade social, em harmonia com a cultura institucional da Misericórdia.

Visão

A Santa Casa da Misericórdia de Valongo visa ser um modelo de referência ao nível da prestação de cuidados sociais de qualidade, assegurando a satisfação das necessidades da comunidade envolvente, diversificando as respostas sociais e promovendo uma cultura de excelência, junto de todos os Parceiros, Colaboradores, Utentes e Famílias.

Valores

A atuação da Santa Casa da Misericórdia de Valongo assenta nos seguintes valores:

- Garantir a igualdade na qualidade dos serviços prestados, independentemente da condição económica, social, religiosa ou cultural dos/as Utentes;
- Assegurar o respeito pela dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreatuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação;
- Pautar a prática profissional pelos valores éticos e deontológicos que regem o exercício da atividade das diferentes categorias profissionais;
- Associar exigências de qualidade e racionalidade à promoção da racionalidade técnica, da racionalidade económica e da eficiência;

- Facilitar e incentivar a participação da família, enquanto elemento determinante da relação humanizada, na definição e desenvolvimento do Plano Individual do/a Utente;
- Incentivar e apoiar os/as Utentes dentro do seu enquadramento social e comunitário;
- Atuar sempre com rigor e transparência, orientando-se, apenas, pela concretização dos objetivos da Misericórdia;
- Promover uma cultura de responsabilização, garantindo que Dirigentes, Técnicos e demais Colaboradores cumprem as normas, regras e procedimentos definidos, respondendo perante a Mesa Administrativa da Misericórdia pelos seus atos.

III Política de Qualidade

No âmbito da sua atuação, a Santa Casa da Misericórdia de Valongo 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 contínua;
- Manter um Sistema Organizacional coordenado, que assegure a credibilidade interna e que mereça a confiança das entidades oficiais, dos/as Utentes e de todas as partes interessadas;
- Assegurar elevados padrões de qualidade nos serviços prestados, em conformidade com requisitos técnicos e legais aplicáveis à atividade;
- Garantir a satisfação dos/as seus/suas Utentes e Colaboradores;
- Contribuir para a promoção da qualidade de vida dos/as seus/suas Utentes;
- Estabelecer, com outras organizações, relações de parceria, que possibilitem um impacto mais eficaz dos seus serviços.

IV Política de Segurança

A Santa Casa da Misericórdia de Valongo tem como compromisso garantir a segurança dos/as Utentes.

Para garantir a segurança de dados, toda a informação é tratada de forma confidencial, de acordo com as políticas e procedimentos internos de Segurança, no respeito da Lei do Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Por norma, em todos os eventos culturais, sociais e/ou recreativos, desenvolvidos dentro ou fora da Instituição, é feita uma reportagem fotográfica e/ou registo vídeo que, muitas vezes, são utilizados em exposições ou para publicação nas redes sociais. Para tal, o /a Utente, o/a Responsável Familiar ou Acompanhante deve assinar uma Declaração de Consentimento (ou de não consentimento) de divulgação e partilha de imagens.

V Direitos e Deveres do/a Utente

São direitos do/a Utente:

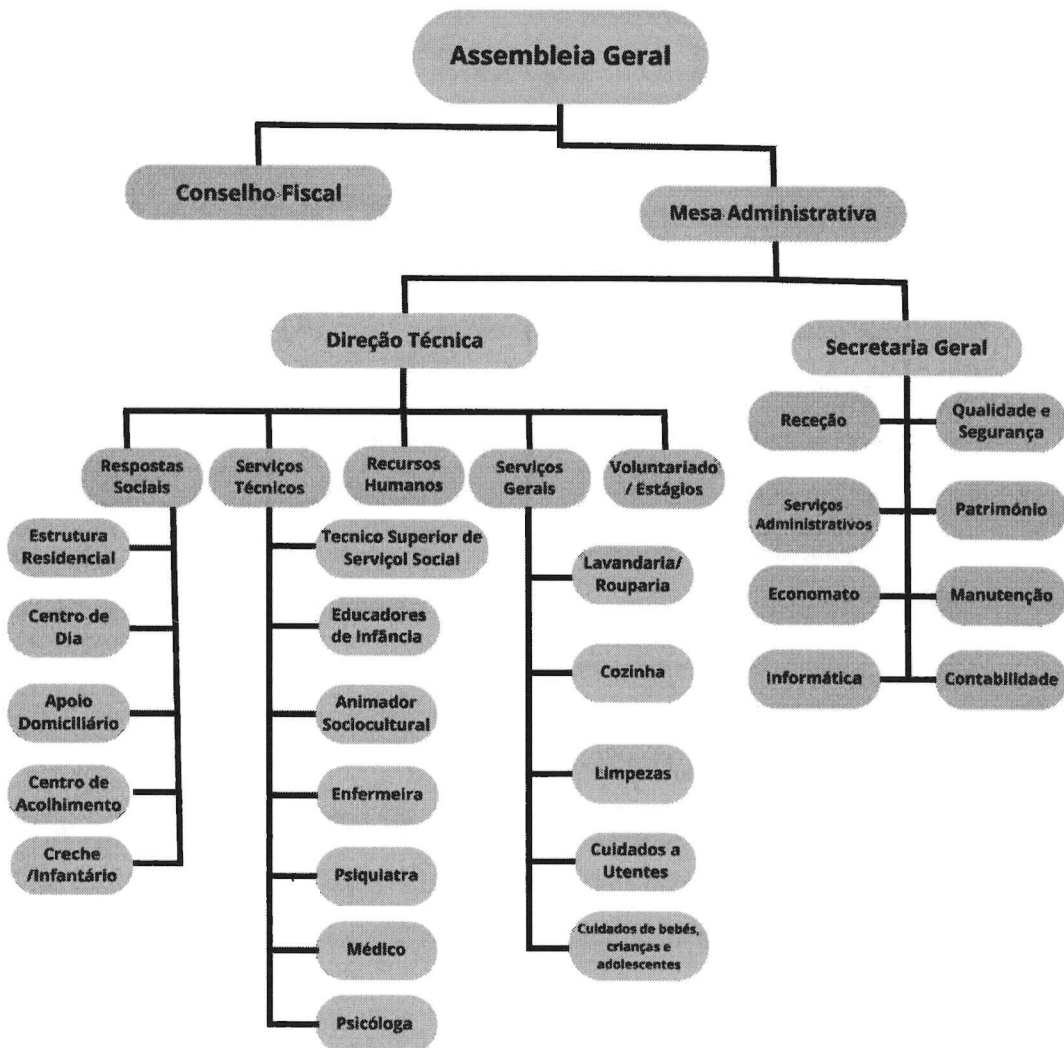
- a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do Regulamento Interno;
- b) Usufruir dos serviços constantes do Regulamento Interno;
- c) Ser tratado/a com respeito e urbanidade pelos demais Utentes, Colaboradores e Direção da Misericórdia;
- d) Ter asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humanas;
- e) Ser ouvido/a na tomada de decisões que o/a possa afetar e participar na vida social e cultural da comunidade;
- f) Participar na vida da Instituição, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural, que ocupem os seus tempos livres;
- g) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- h) Ter assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como cognitivo e moral;
- i) Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.

São deveres do/a Utente:

- a) Cumprir as normas do Regulamento Interno;
- b) Proceder, atempadamente, ao pagamento das mensalidades;
- c) Evitar conflitos e respeitar os/as demais Utentes e Colaboradores;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do/a Utente e dos/as que o/a rodeiam;
- f) Respeitar a proibição de fazer fogo ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão, nos quartos;
- g) Zelar pela conservação dos espaços que utiliza na ERPI, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- h) Dar conhecimento e reclamar, junto do/a Diretor/a Técnico/a, de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a Utentes/Funcionários/as quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- i) Apresentar perante o/a Provedor/a, Mesário/a do Pelouro e/ou Diretor/a Técnico/a, sugestões, reclamações ou queixas.

Os/As Utentes que não cumprirem as regras básicas de convivência e civismo, adotando comportamentos que interfiram no funcionamento dos serviços e/ou Instituição ou no bem-estar de outros/as Utentes, respondem perante a Mesa Administrativa da Misericórdia pelos seus atos.

VI Estrutura Organizacional da Misericórdia de Valongo



VII

Recursos Humanos

Os recursos humanos são um elemento crucial para o bom funcionamento de qualquer organização de forma a garantir a qualidade dos serviços prestados. Assim sendo, a Santa Casa da Misericórdia de Valongo é constituída pela seguinte equipa:

- Diretor/a Técnico/a;
- Assistente Social;
- Animador/a Sociocultural;
- Psicóloga;
- Médico/a;
- Enfermeiro/a;
- Administrativa/o;
- Educadores de Infância;
- Auxiliares de Ação Educativa;
- Ajudante de Lar;
- Auxiliar de Serviços Gerais;
- Cozinheiro/a;
- Ajudante de Cozinha;
- Operador de Lavandaria;
- Motorista;

VIII

Serviços Disponíveis

Gabinete da Direção Técnica e Gabinete de Serviço Social

Têm como funções:

- Realizar o diagnóstico social dos/as Utentes interessados/as nas Respostas Sociais da Instituição, procedendo à sua inscrição e admissão, mantendo uma relação de confiança e proximidade com o/a Utente e sua família;
- Gerir e monitorizar o Processo Individual de Utente;
- Proporcionar serviços adequados à problemática biopsicossocial do/a Utente;
- Criar condições e estratégias que permitam incentivar a relação intrafamiliar;
- Favorecer os sentimentos de autoestima e segurança no/a Utente;

- Permitir a interação e integração social do/a Utente;
- Contribuir para o sucesso do envelhecimento ativo;
- Atendimento e acompanhamento social aos/às Utentes que necessitem de apoio socioeconómico ou outro apoio social;
- Articulação e trabalho em rede com os diversos parceiros sociais locais de forma a rentabilizar os recursos existentes na comunidade.

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

Contactos para agendamento: 22 421 92 20 ou 92 78 11 852

Gabinete Médico/Acompanhamento Médico

- Este serviço é prestado por um Médico do SNS, através do encaminhamento feito pelo serviço de Enfermagem ou Encarregada/Ajudante de Lar;
- Em situações de doença aguda, o/a Utente é encaminhado/a, consoante a gravidade, para o Centro de Saúde ou para o Hospital.
- Após internamento hospitalar, se for o caso, é prestada Hospitalização Domiciliária, com acompanhamento diário, por uma equipa da ULS S. João.

Consulta presencial na ERPI: duas vezes por semana, de acordo com horário pré-definido

Serviço de Enfermagem

O serviço de Enfermagem é prestado aos/às Utentes, diariamente, por uma enfermeira do SNS.

Horário de Funcionamento: uma vez por dia, de acordo com horário pré-definido

Serviço de Animação Sociocultural

A Instituição tem planeado um conjunto de atividades diárias que visam contribuir ativamente para a ocupação dos tempos livres, para a estimulação física, cognitiva e psicológica do/a Utente e, também, atividades lúdicas.

As atividades são divulgadas mediante um plano anual e semanal de animação, afixado

na entrada da ERPI, com indicação de horário.

A participação nestas atividades é voluntária, estando apenas dependente da vontade de cada Utente.

As atividades são desenvolvidas sob orientação da Animadora Sociocultural da SCMV.

Horário de Funcionamento: segunda a sexta-feira das 9:00h às 17:00h

Secretaria / Tesouraria

Garante o funcionamento do atendimento e informação, da contabilidade, da entrega de receitas e pagamentos de despesas, do tratamento documental de expediente e do apoio aos Órgãos Sociais, principalmente à Mesa.

Horário de Funcionamento Secretaria:
Segunda a quarta-feira das 9h às 13h
Quinta e sexta-feira das 14h às 17:20h

Horário de Funcionamento da Tesouraria:
Segunda a quarta-feira das 9h às 12:30h
Quinta e sexta-feira das 14h às 16h

Alimentação

A alimentação fornecida pela ERPI é completa e variada, sendo que existem, **4 tipos de Dietas: Geral, Ligeira (cozidos e grelhados), Diabética e Hipossalina.**

As ementas são afixadas, semanalmente, nos locais próprios para o efeito.

De salientar que as ementas podem sofrer alterações, desde que autorizadas pela Diretora Técnica.

As refeições principais são servidas no refeitório da ERPI, no seguinte horário:

- Pequeno-almoço: 9:00h
- Almoço: 12:00h
- Lanche: 16:00h
- Jantar: 19:00h
- Ceia: 22:00h

Higiene Pessoal

A higiene pessoal é efetuada diariamente, com apoio, sempre que necessário, das ajudantes de lar, mediante as necessidades de cada Utente.

Higiene Habitacional

O serviço de limpeza é realizado em todas as zonas que compõem a ERPI tais como: quartos, sala de convívio, refeitório, casas de banho, bar, cozinha, armazém, lavandaria, gabinetes, espaços comuns e outros. O/A Utente pode apoiar na limpeza e arrumação do seu espaço individual.

Tratamento de Roupas

A ERPI é responsável pelo tratamento de toda a roupa, nomeadamente da roupa pessoal dos/as Utentes, que deve estar, convenientemente, identificada para prevenir extravios ou trocas. No processo de admissão, a Técnica responsável informa o/a Utente e os seus familiares sobre o método de identificação de roupas, devendo cada um trazer as suas roupas devidamente identificadas. Aconselha-se a utilização de roupas simples, que possam ser tratadas em máquinas industriais, pois a Instituição não se responsabiliza por qualquer estrago que possa ocorrer.

As funcionárias de cada piso são responsáveis pelo levantamento do vestuário e entrega do mesmo junto dos/as respetivos/as Utentes.

A SCM Valongo não se responsabiliza pelo extravio de qualquer peça de roupa.

IX

Visitas

As visitas são essenciais para a integração e bem-estar do/a Utente, no entanto, para o bom e regular funcionamento da instituição, as visitas têm horários definidos e devem ser agendados/as, com a devida antecedência:

Horário de visita:

Período da manhã: das **10:00h às 11:00h**

Período da tarde: das **14:00h às 18:00h**

O tempo de visita é de uma hora – só podendo estar em permanência 2 visitas à beira do/a Utente, sendo permitida a troca de visitas;

Contactos para agendamento: 224219220 / 927811852

Local de Visitas: sala de visitas, zona exterior da instituição

É muito importante a participação e envolvimento das pessoas que são próximas dos /as Utentes, pelo que a SCMV apela a que todas as visitas ocorram regularmente.

Ajude-nos a proporcionar o bem-estar do seu familiar ou amigo para o efeito:

- 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/as outros/as Utentes;
- Façam o mínimo de ruído possível;
- Os/As Utentes têm o direito de recusar a presença de visitas. Se esta for a sua vontade, deve comunicá-la, por escrito, à Diretora Técnica da Instituição.
- Não são permitidas visitas nos quartos. Excecionalmente e mediante autorização prévia, as visitas podem decorrer no quarto quando o/a Utente estiver doente ou impossibilitado/a de se deslocar.
- Receber das visitas qualquer tipo de alimentação ou bebida, sem conhecimento e autorização do/a Diretor/a Técnico/a.

X Saídas ao Exterior

O/A Utente integrado/a na Instituição pode, sempre que desejar e caso tenha condições físicas e psíquicas, deslocar-se ao exterior. Obrigatoriamente, o/a Utente ou Responsável Familiar ou Acompanhante deve comunicar, às responsáveis, as condições da saída, nomeadamente, o/s dia/s e horas ou período de ausência, que devem ficar registadas na ficha individual do/a Utente, e em declaração assinada pelo/a familiar, ou maior acompanhado/a.

Os/As Colaboradores/as não podem acompanhar os/as Utentes nos seus passeios ao exterior. Somente em situações excecionais, isto é, nas atividades promovidas pela Instituição, tais como passeios ou outro tipo de atividades no exterior, os/as funcionários/as acompanham os/as Utentes.

Só em casos excecionais, devidamente justificados, mediante autorização do/a Diretor/a Técnico/a, pode o regresso do/a Utente à ERPI ir além das 22 horas.

XI Consultas Médicas

Todas as consultas médicas ou exames, no exterior, a realizar durante o tempo de Institucionalização, devem ser comunicadas, atempadamente, ao/à Diretor/a Técnico/a do Lar, para uma melhor organização e gestão do serviço. Sempre que necessário idas ao hospital e a consultas médicas ou exames, **o acompanhamento dos/as Utentes é da responsabilidade dos familiares ou Maior Acompanhado. Quando não o possam fazer, todas as despesas da deslocação (carro, motorista e acompanhante) são da responsabilidade do/a Utente.**

Após a consulta, qualquer alteração da medicação deve ser comunicada, de imediato, ao/à Responsável de serviço e registada na Ficha Individual do/a Utente.

XII Medicação

A compra da medicação é da responsabilidade do/a Utente, Familiar/Responsável ou Acompanhante. O/A Utente pode adquiri-la pelos seus próprios meios ou, caso não tenha possibilidade de o fazer, a Instituição pode prestar-lhe esse serviço. Neste caso, a medicação é adquirida pela Instituição e paga pelo/a Utente nos serviços de Tesouraria. Cada Utente deve entregar a sua medicação, quando a adquirir, bem como a guia de tratamento, no Serviço de Enfermagem, que fica responsável pela sua administração.

XIII Objetos de Valor

- **Os/As Utentes não devem ser portadores/as de objetos de valor ou dinheiro, não se responsabilizando a Instituição pela sua perda ou extravio.**
- **Os bens/objetos pessoais, que o/a Utente queira mesmo ter consigo na ERPI, devem ser devidamente identificados/fotografados, sendo os familiares responsáveis por essa decisão.**
- A Santa Casa da Misericórdia de Valongo disponibiliza local individualizado (mesa de cabeceira e armário) para o/a Utente guardar as suas roupas e objetos pessoais. Em caso de necessidade, alguns objetos podem ser guardados num cofre.
- Se o/a Utente tiver óculos e/ou prótese dentária deve guarda-los em caixa própria. Nunca os deve enrolar em lenços de papel ou compressas, pois podem ser deitados no lixo, ir na roupa suja ou extraviar-se por qualquer outro modo. **Se tal acontecer, a Santa Casa não se responsabiliza pelo extravio.**

XIV Comunicação com o exterior

Telemóvel/ Telefone

Para comunicar com o exterior, pode o/a Utente utilizar o seu telemóvel pessoal, mas a Instituição não se responsabiliza por fazer carregamentos, nem por manter o seu bom funcionamento. Para não incomodar os/as outros/as Utentes, deve o som do telemóvel estar sempre num tom baixo.

Pode também utilizar o telefone da Instituição, localizado em cada setor do Lar, para receber ou fazer chamadas. As chamadas realizadas são cobradas, mensalmente, pelos serviços de tesouraria.

Se o/a Utente tem dificuldades de mobilidade e não tem telemóvel, deve pedir a uma funcionária de serviço para efetuar o contacto telefónico desejado, pagando, no final do mês, as chamadas realizadas.

Correio

O/A Utente pode receber e enviar correspondência, durante o período de institucionalização. Caso deseje utilizar o endereço da Instituição deve pedir informações junto da/o Funcionária/o da Secretaria.

XV Grau de Satisfação

Visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, é do nosso interesse conhecer o nível de satisfação de cada Utente, relativamente aos cuidados que lhe são prestados.

Neste sentido, agradecemos que colabore connosco no preenchimento do questionário de avaliação de satisfação de Utente. No final de cada ano, de forma anónima, é feita a avaliação.

Agradecemos a sua opinião, pois só com ela poderemos melhorar o nosso serviço.

XVI Sugestões e Reclamações

As suas sugestões de melhoria são muito importantes para nós porque, através delas, podemos ser melhores.

Pode apresentar as suas sugestões/reclamações em impresso próprio, criado para este efeito, ou pode utilizar o Livro de Reclamações. Qualquer um destes documentos deve ser solicitado junto da Secretaria da Instituição.

Pode, igualmente, manifestar a sua satisfação, no Livro do Elogio, que se encontra na Secretaria.

A Diretora Técnica

Teresa da Cunha Magalhães Reis Data: 25 /10 / 2024
Dra. Teresa Magalhães

Aprovado em reunião de Mesa Administrativa de 25/ 10 / 2024

A Provedora

Rosa M. de Sousa Martins Rocha Data: 25 /10/2024
Doutora Rosa Maria de Sousa Martins Rocha

