

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TABUAÇO

LAR DA 3ª. IDADE

MANUAL DE PROCEDIMENTO GERAL

Este manual resulta da necessidade de indicar algumas orientações processuais que melhorem a qualidade dos serviços prestados pelo Lar da 3ª Idade da Santa Casa da Misericórdia de Tabuaço e agilizem os circuitos de comunicação/informação no seio do próprio estabelecimento.

Preconiza-se aqui a ideia de que toda a actividade desenvolvida por esta resposta social deve basear-se numa orgânica constituída por vários sectores de actuação e áreas de funcionamento distintas, à semelhança do que foi estabelecido anteriormente, e em que a organização e a articulação serão predominantemente desenvolvidas numa lógica vertical, sob a supervisão e direcção técnica de uma única pessoa.

Por sua vez será a Direcção Técnica a estabelecer a comunicação/articulação com os órgãos directivos da Santa Casa da Misericórdia de Tabuaço, conforme o organograma do Lar da 3ª Idade (Anexo I)

Seguidamente anunciaremos as tarefas/actividades inerentes à Direcção Técnica e às três áreas de funcionamento principais.

Também são indicados alguns procedimentos e orientações a cumprir em cada um dos serviços, os quais deverão ser considerados como aditamento às normas orientadoras de actividades já existentes, e salvaguardando sempre a possibilidade de poderem vir a ser desenhadas outras directrizes, em função de necessidades futuras.

DIRECCÃO TÉCNICA

O Lar da 3ª Idade é dirigido por uma Directora Técnica, responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do regulamento Interno e das directivas e instruções dos órgãos directivos da Santa Casa da Misericórdia de Tabuaço.

Compete, em especial, à Directora Técnica do Lar:

1. Dirigir, coordenar e orientar os serviços e velar pelo seu bem e eficiente funcionamento.
2. Elaborar, em estreita articulação com as diferentes áreas de funcionamento, o Plano Anual de Actividades e o Relatório de Actividades a apresentar, respectivamente, até 01 de Outubro e 31 de Janeiro.

3. Elaborar, em estreita articulação com a área Técnica, o Plano Anual de Actividades e Animação Social, Cultural e recreativa.
4. Realizar a leitura do Regulamento Interno do Lar, antes de ser celebrado o Contrato de Prestação de Serviços de Lar de Idosos.
5. Verificar, aquando da admissão de um(a) novo(a) cliente, que a sua roupa pessoal contém marcação numérica que permita a respectiva identificação, bem assim como atestar a conformidade do rol de peças pessoais apresentado e a sua correspondência com os artigos que entraram no Lar.
6. Apoiar os clientes na satisfação das suas necessidades e acompanhar o respectivo processo de integração e de participação na vida do Lar
7. Estabelecer contacto com as famílias dos clientes, participando com a celeridade possível as ocorrências relevantes, pelo menos, a um dos seus membros.
8. Receber e gerir as sugestões, queixas e reclamações dos clientes, colaboradores e outras pessoas que entrem ou mantenham com o Lar
9. Organizar e supervisionar os colaboradores envolvidos na prestação de cuidados aos clientes.
10. Elaborar os Horários de serviço dos colaboradores, o Mapa anual de Férias e o Plano de Trabalho Interno.
11. Criar instrumentos de registo que permitam aferir a prestação de cuidados diários e da sua qualidade.
12. Avaliar permanentemente as medidas implementadas em Lar, mediante a criação de inquéritos sob a forma de questionário, a preencher pelo pessoal em funções.
13. Indicar e potenciar medidas tendentes a otimizar as condições de prestação dos cuidados aos clientes
14. Promover a comunicação e as boas relações interpessoais entre colaboradores e dirigentes, estabelecendo circuitos de comunicação e definindo as responsabilidades inerentes a cada função
15. Intervir ao nível da resolução de problemas, quando toda a estrutura abaixo se revelar insuficiente e/ou inadequada para esse efeito, estando sempre disponível à chamada.
16. Manter a Direcção da Santa Casa da Misericórdia de Tabuaço informada sobre o andamento geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões referentes ao Lar e aos seus clientes que aquela submeta à sua apreciação.
17. Cooperar com outras instituições públicas, sociais e/ou privadas

ÁREA TÉCNICA

ÁREA DO CLIENTE.

Compete à Área do cliente:

1. Realizar a Avaliação Psico-social, anterior à admissão do(a) cliente, para diagnosticar a necessidade e a adequabilidade do acolhimento em Lar.
2. Sensibilizar os clientes para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no regulamento Interno do Lar.
3. Acompanhar os clientes ao nível do respectivo processo de integração e de participação na vida do Lar.
4. Actualizar o processo individual de cada cliente, na sua vertente psico-social.
5. Actualizar, aquando da admissão de um(a) novo(a) cliente, a sua morada junto dos serviços de protecção social
6. Desenvolver medidas que permitam a estimulação cognitiva, nomeadamente ao nível das capacidades mnésicas, do sentido da orientação na realidade e da capacidade de concentração.
7. Realizar acompanhamento psicológico, quando apropriado.
8. Promover iniciativas que facilitem a melhoria da auto-estima, do auto-conhecimento e da autonomia, nomeadamente, através da actividade física.
9. Promover acções proporcionadoras de convívio e actividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas.
10. Promover o espírito de pertença, cooperação e de solidariedade entre os clientes.
11. Proporcionar o desenvolvimento das capacidades de expressão e de realização dos clientes, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação;
12. Promover a interacção com os clientes dementes e grandes dependentes, através de estimulação e de integração sensorial;
13. Colaborar na elaboração do Plano Anual de Actividades de Animação Social, Cultural e Recreativa;
14. Registar e comunicar superiormente todas e quaisquer questões que sejam colocadas pelos clientes, responsáveis e/ou outros, que não possam ser respondidas adequadamente no momento em que são formuladas.

ÁREA DO RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

Compete à Área de Relacionamento com a comunidade:

1. Receber os pedidos de admissão e proceder ao seu registo;

2. Verificar a adequabilidade da documentação que acompanha o pedido de admissão e constituir um processo individual por cada pedido recebido;
3. Promover a integração dos sistemas familiar e institucional onde se movem os clientes;
4. Cooperar com outras instituições públicas, sociais e/ou privadas.

ÁREA DA SAÚDE

Cumprir à Área da Saúde:

1. Promover a integração de cada cliente na vida do Lar, mediante a sensibilização para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no Regulamento Interno do Lar;
2. Realizar a Colheita de Dados de Situação de Saúde, anterior à admissão do Cliente, com vista a avaliar a compatibilidade entre o estado de saúde do(a) candidato(a) e o acolhimento do Lar;
3. Manter actualizado o processo individual do (a) cliente, na sua vertente clínica;
4. Promover uma dieta alimentar adequada a cada cliente e controlar a mesma sempre que se trate de dieta terapêutica (resultante de indicação clínica)
5. Controlar o estado de saúde individual do(a) cliente, bem como controlar as incidências clínicas diárias;
6. Impedir a entrada em Lar de produtos medicamentosos cuja administração se não mostre em conformidade com as prescrições médias estabelecidas, considerando como excepção os medicamentos de toma livre
7. Controlar a prestação de cuidados pessoais em Lar, com vista à correcta satisfação das necessidades humanas fisiológicas – Respirar, Beber e Comer, Eliminar, Postura, Dormir e Repousar, Vestir e Despir, Higiene e Autonomia - preservando junto dos clientes, sempre que possível, a dimensão de auto-cuidado;
8. Controlar a prestação de cuidados relacionados com a higiene e manutenção da integridade da pele, da mucosa oral, dos cabelos, das unhas, e das pernas e pés;
9. Acompanhar o serviço de Acção Directa, ensinando os colaboradores e esclarecendo as suas dúvidas sobre os cuidados a prestar em Lar;
10. Implementar junto dos clientes medidas pontuais, no sentido de prover por uma hidratação e uma vacinação em conformidade com as directrizes apontadas pelo Serviço Nacional de Saúde;
11. Avaliar o grau de dependência do cliente no sentido de ferir continuamente a possibilidade de recepção do Complemento de Dependência

12. Incentivar a realização de oftalmoscopia, de modo a avaliar correctamente a situação dos clientes com perda de acuidade visual e a supervisionar a adequabilidade da graduação das lentes dos óculos;
13. Colaborar na prestação de cuidados de higiene e conforto e de alimentação dos clientes;
14. Actualizar, aquando da admissão de um(a) novo(a) cliente, a sua morada junto dos serviços de saúde;
15. Proceder ao acompanhamento e transporte dos clientes em camas, macas, cadeiras de rodas ou a pé, dentro e fora do Lar;
16. Assegurar a aquisição e o transporte de medicamentos e produtos de consumo corrente necessários ao regular funcionamento do serviço;
17. Zelar pela limpeza e arrumação da sala de tratamentos e gabinete médico e seus utensílios;
18. Arquivar toda a informação clínica dos clientes (Exames, notas de enfermagem, relatórios médicos e outros) nos respectivos processos individuais;
19. Registar e comunicar superiormente todas e quaisquer alterações no normal desenvolvimento do serviço de enfermagem em Lar (por exemplo, deslocações para realização de consultas médicas e exames complementares de diagnóstico, acidentes, internamentos, perdas de consciência e outras alterações significativas no estado de saúde dos clientes).

ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAL E FINANCEIRA.~

GESTÃO FINANCEIRA/TELOURARIA

Compete ao sector de Gestão Financeira/Tesouraria:

1. Realizar a conferência de extractos bancários;
2. Conferir as Folhas de Caixa;
3. Registar os movimentos relativos a transacções respeitantes à gestão da Instituição: Pagamento e conferência de facturas; Pagamento de fornecedores; Pagamento de vencimentos;
4. Preparar fundos destinados a serem pagos;
5. Elaborar mensalmente os vencimentos;
6. Proceder mensalmente aos pagamentos da Segurança social, IRS e outros;
7. Organizar os documentos a enviar ao Técnico de Contas;
8. Elaborar anualmente a Conta de Gerência; o Orçamento e o Plano de Actividades;

9. Realizar deslocações ao exterior para resolução de situações relacionadas com o funcionamento da Instituição;
10. Elaborar e entregar Declarações junto das entidades competentes;
11. Agir em conformidade com a legislação em vigor
12. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

APROVISIONAMENTO

1. Elaborar e afixar, semanalmente e em local próprio, o Mapa de ementas das refeições;
2. Controlar o acondicionamento das provisões, fazendo respeitar as directrizes de segurança alimentar previstas na norma ISSO 2000 e os pressupostos do sistema HCCP;
3. Conferir as mercadorias recebidas, com as respectivas facturas, e verificar a sua conformidade;
4. Controlar os prazos de validade;
5. Controlar os stocks
6. Receber os fornecedores e, em conjunto com esses, tomar conhecimento dos preços, para elaborar os pedidos mais convenientes;
7. Solicitar, periodicamente, tabelas de preços, e estabelecer comparações que ajudem a decidir a quem comprar;
8. Estudar preços de campanhas ocasionais e adquirir os produtos que interessam ao Lar, aproveitando os custos mais baixos;
9. Repor superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Cumpra aos serviços administrativos:

1. Registrar a correspondência recebida;
2. Escrever ofícios ou outra correspondência a expedir;
3. Arquivar todos os documentos e correspondência recebida, e cópias de toda a expedida;
4. Manter o arquivo actualizado;
5. Realizar serviço de telefone e de fax e fazer atendimento ao público;
6. Elaborar folhas de caixa (recebimentos e pagamentos);
7. Sensibilizar os clientes e/ou seus responsáveis para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no Regulamento Interno do Lar;
8. Criar, gerir e manter actualizado processo individual do(a) cliente, na sua vertente administrativa, nomeadamente através da utilização do programa informático de Gestão de Utentes;

9. Diligenciar no sentido de que sempre que é admitido um(a) novo(a) cliente seja imediatamente formalizado o Contrato de Prestação de serviços de lar de Idosos;
10. Controlar as contas-correntes dos utentes, registando os valores à guarda da Instituição;
11. Processar os recibos dos clientes (mensalidade, despesas de saúde e outras despesas);
12. Receber numerário e outros valores e realizar a sua conferência, atendendo às verbas indicadas nos recibos;
13. Controlar, conferir e distribuir pelos clientes a facturação das farmácias;
14. Informar superiormente sempre que se verificam situações de incumprimento por parte dos clientes e/ou seus representantes, relativas ao pagamento de participações, mensalidades ou outras despesas;
15. Realizar a recolha estatística do movimento de clientes do Lar e elaborar o Mapa Estatístico de frequência dos Clientes;
16. Expedir, extraordinariamente, convites para eventos;
17. Realizar deslocações ao exterior em serviço
18. Elaborar e entregar Declarações junto das entidades competentes;
19. Agir em conformidade com a Legislação comercial e fiscal existente;
20. Diligenciar no sentido da manutenção e gestão dos programas informáticos e computadores
21. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

GESTÃO DE PESSOAL

Compete ao sector de Gestão de Pessoal:

1. Elaborar anualmente o quadro de Pessoal;
2. Executar os contratos;
3. Controlar a assiduidade e pontualidade dos colaboradores;
4. Elaborar os vencimentos e controlar o registo de presença;
5. Elaborar os Horários de serviço dos colaboradores e o Mapa anual de férias;
6. Realizar um Plano de trabalho Interno, organizado por sectores e em estreita ligação com os horários em vigor;
7. Proceder à actualização do programa informático de Gestão de pessoal e informar superiormente aquando da detecção de qualquer anomalia;
8. Proceder à manutenção dos Processos Administrativos do Pessoal e à gestão dos Programas Ocupacionais e Estágios Profissionais;
9. Elabora e entregar Declarações junto das entidades competentes;
10. Agir em conformidade com a Legislação comercial e fiscal existente;

11. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;

ENCARREGADO DE APOIO LOGISTICO

Compete ao Encarregado de Apoio Logístico:

1. Sensibilizar os clientes para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no Regulamento Interno do Lar, nomeadamente as que dizem respeito à conservação do equipamento;
2. Diligenciar no sentido da manutenção de equipamentos e de serviços;
3. Requisitar, receber, controlar e distribuir mercadorias;
4. Requisitar, receber, controlar e distribuir produtos/materiais necessários ao funcionamento de equipamentos e serviços;
5. Registar e comunicar superiormente todas e quaisquer questões que sejam colocadas pelos clientes, responsáveis, colaboradores e/ou outros, que não possam ser respondidas adequadamente no momento em que são formuladas.

ENCARREGADO GERAL

Compete ao Encarregado Geral:

1. Promover a integração de cada cliente na vida do Lar, mediante a sensibilização para a necessidade de serem estritamente observadas as regras prevista no Regulamento Interno do Lar;
2. Coordenar e orientar a actividade dos trabalhadores sob a sua responsabilidade (Cozinha, Refeitório, Lavandaria, Portaria, Acção Directa);
3. Desenvolver a sua actuação em estreita articulação com o Encarregado de Apoio Logístico e a Directora Técnica;
4. Actuar em situações de urgência, relacionadas com os profissionais que estão sob a sua responsabilidade e/ou com os clientes;
5. Diligenciar, receber, controlar e distribuir artigos de higiene e conforto;
6. Requisitar, receber, controlar e distribuir produtos/materiais necessários ao funcionamento de equipamentos e serviços;

7. Registrar e comunicar superiormente todas e quaisquer questões que sejam colocadas pelos clientes, responsáveis, colaboradores e/ou, que não possam ser respondidas adequadamente no momento em que são formuladas

COZINHA

Cabe ao serviço de Cozinha:

1. Receber os víveres e outros produtos destinados à confecção das refeições, cuidando pelo seu bom estado de conservação;
2. Respeitar as directrizes de segurança alimentar previstas na norma ISSO 22000 e os pressupostos do sistema HCCP;
3. Preparar, temperar e cozinhar alimentos destinados às refeições;
4. Contribuir para a elaboração das ementas semanais;
5. Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias;
6. Preparar guarnições para os pratos;
7. Proceder ao empratamento e à guarnição dos alimentos confeccionados;
8. Confeccionar doces e bolos destinados às refeições;
9. Executar e zelar pela limpeza e arrumação da cozinha e seus utensílios;
10. Lavar louças, recipientes e outros utensílios;
11. Colaborar, se necessário, no serviço de refeitório;
12. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

REFEITÓRIO

Cumpr ao serviço de Refeitório:

1. Executar nos vários sectores do refeitório trabalhos relativos ao serviço de refeições;
2. Preparar a sala limpando e dispondo mesas e cadeiras da forma mais conveniente;
3. Colocar nas mesas pão, águas e outros artigos de consumo;
4. Servir as refeições na enfermaria (aos clientes acamados);
5. Levantar louças das mesas e transportá-las para a copa;
6. Lavar louças, recipientes e outros utensílios, se necessário;

7. Arrumar as louças no louceiro do refeitório, depois de devidamente lavadas e limpas, e deixa-las prontas para uma nova utilização;
8. Proceder a serviços de preparação das refeições, embora não as confeccionando;
9. Executar os serviços de limpeza e asseio dos diversos sectores;
10. Executar todos os dias 25 de cada mês o inventário das louças, recipientes e outros utensílios do Refeitório;
11. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;

LAVANDARIA

Compete ao serviço de Lavandaria:

1. Proceder ao recebimento, tratamento, arrumação e distribuição das roupas;
2. Realizar a lavagem manual ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes;
3. Realizar os trabalhos de passar a ferro e dobrar as roupas;
4. Executar trabalhos, manuais ou à máquina, necessários ao conserto e aproveitamento de peças de vestuário, roupas de serviço e trabalhos afins;
5. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;

ACÇÃO DIRECTA

Compete ao serviço de Acção Directa:

1. Trabalho directamente com os clientes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar;
2. Receber os clientes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;
3. Proceder ao acompanhamento diurno ou nocturno dos clientes, dentro e fora do Lar, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os, através da conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
4. Assegurar a alimentação regular dos clientes;
5. Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
6. Prestar cuidados de higiene e conforto dos clientes;
7. Proceder à limpeza e arrumação dos espaços, nomeadamente aqueles onde circulam os clientes;

8. Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
9. Substituir roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos clientes;
10. Proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo de roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
11. Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;
12. Registar e comunicar superiormente todas e quaisquer questões que sejam colocadas pelos clientes, responsáveis e/ou outros, que não possam ser respondidas adequadamente no momento em que são formuladas.