



**Centro Social  
e Paroquial**  
de Almaceda

# Manual de Acolhimento do Cliente

Centro Social Paroquial de Almaceda Social



**Ficha Técnica Obra:** Manual de Acolhimento do Cliente do Centro Social Paroquial de Alameda

**Autor:** Ana Filipa Ribeiro Morgado (Assistente Social)

**Edição:** Centro Social Paroquial de Alameda

**Tiragem:** 30 exemplares

**Ano:** 2016



*“O lado grandioso de envelhecer está em não perdermos todas as outras idades em que vivemos”*

Madeleine D’Engle

## ÍNDICE

1. Carta de apresentação ao novo Cliente.....	4
2. INTRODUÇÃO.....	5
3. A INSTITUIÇÃO.....	6
3.1. Objetivos.....	6
3.2. Organograma.....	6
3.3. Missão.....	8
3.4. Visão.....	8
3.5. Valores.....	8
4. SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	8
4.1. Estrutura Residencial para Idosos.....	8
4.2. Centro de Dia.....	9
4.3. Serviço de Apoio Domiciliário.....	10
5. HORÁRIOS.....	11
5.1. Horário de Funcionamento.....	11
5.2. Horário das Refeições.....	11
6. DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES.....	12
6.1. Direitos dos Clientes.....	12
6.2. Deveres dos Clientes.....	12
7. O Centro Social Paroquial de Alameda e os Seus Espaços.....	14

## 1. Carta de apresentação ao novo Cliente

Os profissionais do Centro Social Paroquial de Alameda dão-lhe as boas vindas e agradecem a confiança que depositam na nossa Instituição. Simultaneamente queremos expressar-lhe que o nosso trabalho será direcionado para si e no sentido de corresponder às suas expectativas, pelo que estaremos ao seu serviço enquanto permaneça nesta Instituição.

Queremos fornecer-lhe as melhores condições de admissão e integração, para que se sinta à vontade na nossa Instituição, nesta que vai ser a sua nova casa e família.

Tendo em conta as inúmeras dúvidas e questões que se colocam no processo de admissão, fornecemos-lhe este manual, onde vai encontrar informação diversa relativa ao Centro Social Paroquial de Alameda, nomeadamente os serviços prestados, regras de funcionamento e horários para que possa participar ativamente nas atividades por nós desenvolvidas.

As questões que lhe possam vir a surgir após a leitura deste documento deve coloca-las à Direção e/ou Direção Técnica do Centro Social Paroquial de Alameda.

Em nome de toda a equipa damos-lhe as boas vindas, esperando que se sinta confortável na nossa organização que o vai receber.

Presidente da Direção

---

(Pe. José Manuel Figueiredo)

## 2. INTRODUÇÃO

O presente manual constitui um elemento facilitador no processo de acolhimento e integração dos clientes no Centro Social Paroquial de Alameda.

Este manual tem como principal objetivo fornecer-lhe um conjunto de informações sobre a estrutura, organização interna, procedimentos, normas e regras em vigor nesta instituição. Este documento foi elaborado com a finalidade de facilitar uma identificação mais rápida com os hábitos da organização, promovendo assim a inserção objetiva dos nossos clientes.

No Centro Social Paroquial de Alameda, os clientes e os seus significativos vão encontrar um ambiente familiar que proporciona um aumento da qualidade de vida e medidas e atividades que visem a promoção da autonomia e independência dos nossos idosos.

Através de um trabalho multidisciplinar e de qualidade, o Centro Social Paroquial de Alameda privilegia autonomia e personalidade do novo cliente, o seu historial de vida, a envolvência com a família, o seu estado de saúde, elaborando assim um Plano Individual (PI) para os seus clientes, tendo sempre em conta as suas capacidades.

### **3. A INSTITUIÇÃO**

O Centro Social Paroquial de Alameda é uma instituição formada pela iniciativa da Fábrica da Igreja Paroquial de Alameda, com a finalidade de contribuir para a promoção integral de todos os paroquianos, coadjuvando os serviços públicos competentes ou Instituições Privadas, num espírito de solidariedade humana, cristã e social.

#### **3.1.Objetivos**

O Centro Social Paroquial de Alameda tem como objetivos acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitual de vida. Assim sendo, asseguramos a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes, tendo sempre em vista a manutenção da autonomia e independência.

Para além do referido, pretendemos proporcionar alojamento temporário ou permanente, como forma de apoio à família e criar condições que permitam preservar e incentivar a relação interfamiliar, encaminhando e acompanhando sempre os nossos utentes para soluções adequadas à situação.

#### **3.2.Organograma**

O quadro de pessoal encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e formação, definido de acordo com a legislação em vigor. O conteúdo funcional está definido no manual de funções. A Direção Técnica desta instituição está confinada a um/a técnico/a, nos termos da portaria nº 67/2012 de 21 de março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

No sentido de oferecer uma resposta assertiva e atempada às necessidades bio e psicossociais dos clientes da instituição, o Centro Social Paroquial de Alameda, conta com uma equipa multidisciplinar como é visível no organograma seguinte.

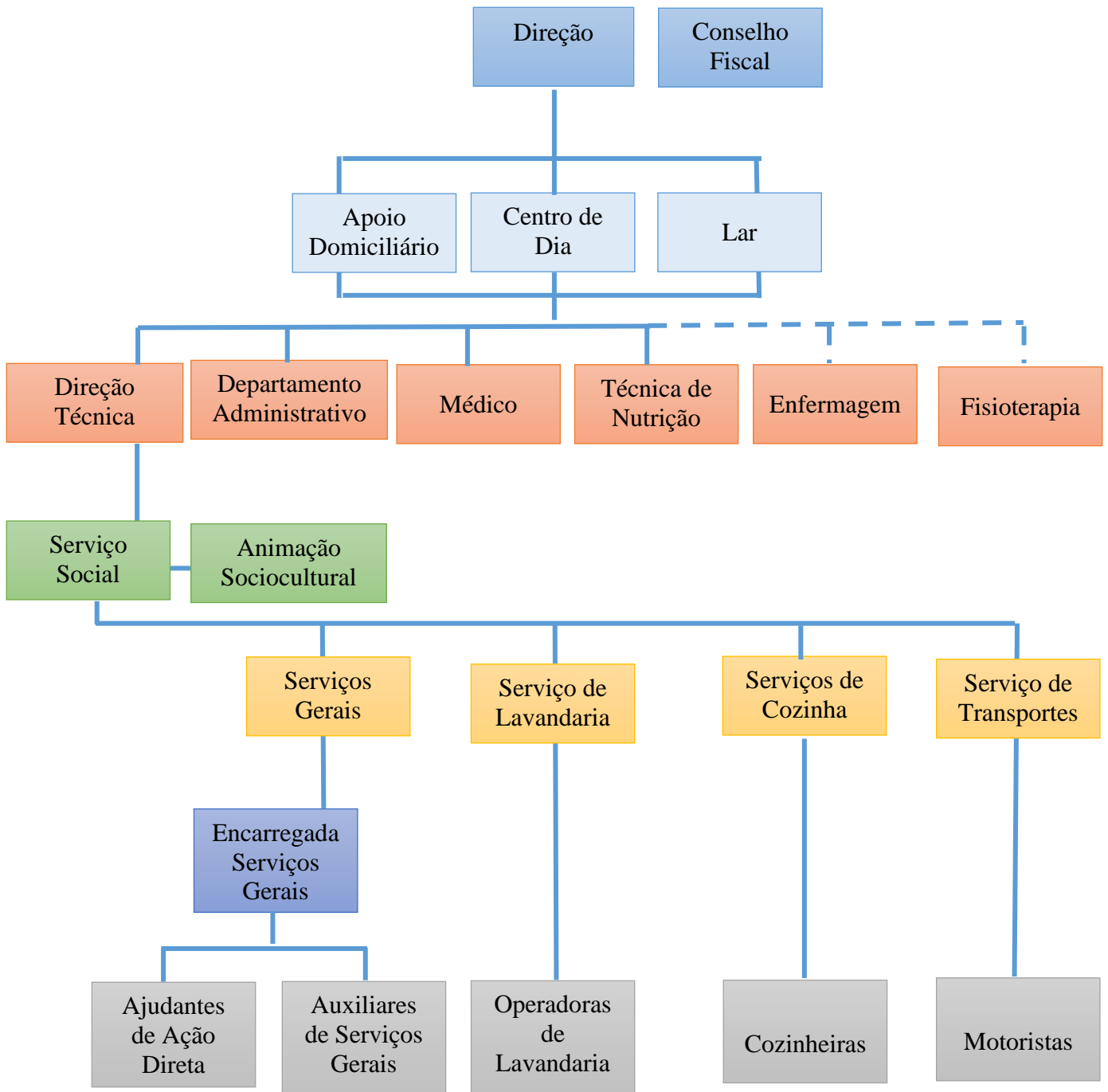


Figura 1- Organograma do CSPA



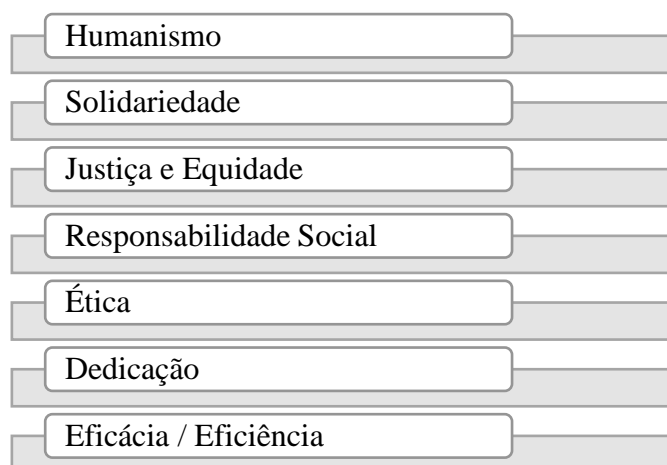
### 3.3. Missão

A missão do Centro Social Paroquial de Alameda é de melhorar a qualidade de vida dos nossos beneficiários pela prestação de um leque de serviços personalizados e permanentes, que visem a satisfação das necessidades básicas de realização pessoal e social que reúnam condições facilitadoras de integração e de bem-estar.

### 3.4. Visão

O Centro Social Paroquial de Alameda tem como visão ser uma instituição de referência e ser reconhecido pelos seus serviços, baseado no trabalho de equipa e numa gestão sustentável, orientada para a inclusão social, consolidando as respostas sociais de uma forma proactiva às necessidades emergentes.

### 3.5. Valores



*Figura 2 - Valores do CSPA*

## 4. SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

### 4.1. Estrutura Residencial para Idosos

A Estrutura Residencial para Idosos é uma resposta social presta um serviço de utilidade social centrado na faixa etária mais avançada da nossa população. Os serviços prestados e as atividades desenvolvidas pela estrutura residencial para idosos visam, em especial:

- ∂ Proporcionar apoio social e cuidados de saúde a pessoas com dependências características de pessoas com idade avançada e problemas associados;

- ∂ Garantir o bem-estar, a qualidade de vida e a segurança dos clientes, bem como contribuir para a manutenção da autonomia possível com um serviço personalizado a cada situação, procurando criar condições que privilegiem a sociabilidade e relação familiar.

Esta resposta social dispõe de uma equipa multidisciplinar, com técnicos habilitados em diversas áreas, que asseguram a prestação de cuidados aos clientes e asseguram igualmente todo o apoio necessário às suas famílias ou representantes. Assim sendo, o Centro Social Paroquial de Alameda assegura a prestação dos seguintes serviços:

- ∂ Alojamento;
- ∂ Alimentação (Pequeno-almoço, Almoço, Lanche, Jantar e Ceia);
- ∂ Cuidados de Higiene e Conforto;
- ∂ Prestação de Cuidados Básicos de Saúde;
- ∂ Serviço Administrativo / Secretaria;
- ∂ Serviço Médico;
- ∂ Serviço de Enfermagem;
- ∂ Serviço de Fisioterapia;
- ∂ Serviço de Lavandaria: lavagem e tratamento;
- ∂ Serviços de Cabeleireira e Barbearia;
- ∂ Animação Sociocultural;
- ∂ Apoio psicossocial e acompanhamento;
- ∂ Apoio em deslocações ao exterior.

Estes serviços prestados são flexíveis, procurando dar resposta às necessidades individuais dos clientes, sendo estes negociados com os mesmos e representantes legais.

#### **4.2. Centro de Dia**

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, para prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a permanência dos idosos no seu meio sociofamiliar.

A inscrição no Centro de Dia pode ser feita no equipamento através do Atendimento Social e será feita a admissão imediata ou sujeita a lista de espera de acordo com as vagas existentes.

Os serviços prestados no Centro de Dia são:

- ∂ Alimentação
- ∂ Higiene Pessoal
- ∂ Higiene Habitacional
- ∂ Tratamento de Roupas
- ∂ Orientação na medicação

### **4.3.Serviço de Apoio Domiciliário**

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que assegura a prestação de cuidados personalizados no domicílio dos idosos que, por motivo de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

A inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário pode ser feita no equipamento através do Atendimento Social e será feita a admissão imediata ou sujeita a lista de espera de acordo com as vagas existentes.

Esta resposta social visa contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias, prevenindo situações de dependência e promovendo a autonomia do cliente. Pretendemos também contribuir para o equilíbrio e bem-estar, através da prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias.

Os serviços prestados por esta resposta social são os seguintes:

- ∂ Alimentação
- ∂ Higiene Habitacional
- ∂ Tratamento de Roupas
- ∂ Orientação na medicação

NOTA: Estes serviços são acordados em contrato, no entanto, para além destes serviços, o CSPA presta outros de acordo com as necessidades de cada cliente, por exemplo, pedidos de medicação na farmácia, marcação de exames, entre outros.

## 5. HORÁRIOS

### 5.1. Horário de Funcionamento

Respostas Sociais	Horário Funcionamento	Horário Visita
<b>Estrutura Residencial para Pessoas Idosas</b>	<u>Todos os dias da semana</u> 24 Horas por dia	<u>Dias Úteis</u> 14H00 às 17H00
<b>Centro de Dia<sup>1</sup></b>	<u>Dias úteis e sábados</u> 9H00 às 19H00	<u>Fins-de-semana e Feriados</u> 14H00 às 17H00
<b>Serviço de Apoio Domiciliário</b>	<u>Todos os dias</u> 9H00 às 19H00	

<sup>1</sup> O serviço de Centro de Dia encerra aos domingos e feriados

### 5.2. Horário das Refeições

As refeições do Centro Social Paroquial de Alameda, são servidas na sala de refeições, de acordo com o horário estipulado – salvo alguma alteração ocasional de funcionamento:

Pequeno-almoço	• 9H00
Almoço	• 12H00
Lanche	• 15H30
Jantar	• 18H30
Ceia	• 22H00

*Figura 3 - Horário das Refeições*

A ementa semanal está afixada em local próprio e visível a todos os clientes e visitas, sendo que a mesma é elaborada por uma Técnica de Nutrição. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório

## **6. DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

### **6.1. Direitos dos Clientes**


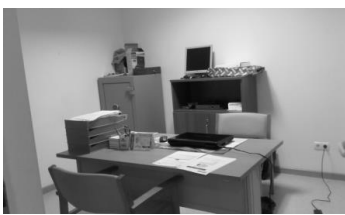













- a. Respeito pela individualidade, autonomia, liberdade de expressão;
- b. Ser informado das normas e regulamento vigentes;
- c. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- d. A possibilidade de utilizarem objetos de estimação, desde que seja respeitado o espaço individual de cada cliente;
- e. Ser reconhecida a sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- f. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- g. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h. Receber visitas dos seus familiares e amigos;
- i. Ter a presença familiar ou amigo na fase terminal;
- j. Ter conhecimento, da ementa semanal previamente estabelecida, afixadas em local próprio e com boa visibilidade;
- k. Acolhimento pelo/a Diretor/a Técnico/a para uma visita mais pormenorizada ao Estabelecimento e apoio no seu alojamento;
- l. Apresentar reclamações sobre o serviço ao/à Diretor/a Técnico/a;
- m. Esclarecimento sobre o regulamento interno de funcionamento, direitos e deveres dos clientes;
- n. Apresentação do cliente aos colaboradores e outros residentes, reforçando a informação necessária.

### **6.2. Deveres dos Clientes**





- a. Cumprir as normas deste Regulamento Interno e zelar pela conservação das instalações e material que lhes for distribuído;
- b. Contribuir para o bem-estar geral do estabelecimento devendo evitar situações de conflito quer com outros residentes, quer com o pessoal em serviço;
- c. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros clientes;
- d. Em caso de agressões físicas, a clientes ou colaboradores, poderá ser desencadeado um processo que poderá levar à expulsão da resposta social;

- e. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora do Centro Social Paroquial de Alameda;
- f. É permitido ao cliente sair das instalações por si só, desde que tenha capacidades para tal, ou acompanhado por familiares ou amigos, devendo para o efeito pedir autorização prévia ao/à Diretor/a Técnico/a ou seu representante legal para eventuais saídas. Informando o local para onde se ausenta e quem o acompanha;
- g. Sempre que o cliente se ausentar por um ou mais dias, independentemente dos motivos e com quem saia, deverá previamente pedir autorização ao/à Diretor/a Técnico/a, de forma a serem tomadas as diligências necessárias junto dos vários serviços da instituição;
- h. As ausências referidas no número anterior, mesmo por motivo de férias, não dão direito a qualquer redução no valor da participação mensal.
- i. Contribuir, no que dentro das possibilidades físicas e mentais, para a melhoria do quotidiano da instituição;
- j. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

## 7. O Centro Social Paroquial de Almaceda e os Seus Espaços

		
Hall de Entrada (Piso 0)	Gabinete do Presidente (Piso 0)	Gabinete Direção Técnica (Piso 0)
		
Gabinete Administrativo (Piso 0)	Gabinete Médico / Enfermagem / Nutrição (Piso 0)	Sala de Reuniões (Piso 0)
		
Sala de Estar (Piso 0)	Refeitório (Piso 0)	Cozinha (Piso 0)
		
Lavandaria (Piso 0)	Sala de cabeleireiro (Piso 0)	Balneário dos Colaboradores (Piso 0)
		
Sala de Fisioterapia (Piso 1)	Quartos (Piso 1)	Sala de Vigilância (Piso 1)

**Contatos Centro Social Paroquial de  
Almaceda**

-  Largo José Lopes Machaz  
6000-001 Almaceda
-  272726239
-  936743889
-  [centro.de.almaceda@gmail.com](mailto:centro.de.almaceda@gmail.com)
-  [www.cspalmaceda.pt](http://www.cspalmaceda.pt)