



# **CENTRO SOCIAL DE SANTA CRUZ DO DOURO**

## **MANUAL DE ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DO UTENTE**

## **MANUAL DE ACOLHIMENTO DO UTENTE**

As organizações vivem hoje em dia num ambiente cada vez mais competitivo e caracterizado pela exigência de cumprimento dos requisitos contratuais, a obtenção de resultados e a conseqüente necessidade de optimização dos processos operacionais, administrativos e de gestão. Além da necessidade de satisfazer os utentes, as Instituições Particulares de Solidariedade Social, devem desempenhar um papel responsável perante a sociedade através da demonstração inequívoca do cumprimento da sua missão e também da legislação aplicável aos estabelecimentos, seguindo uma lógica de melhoria contínua a todos os níveis.

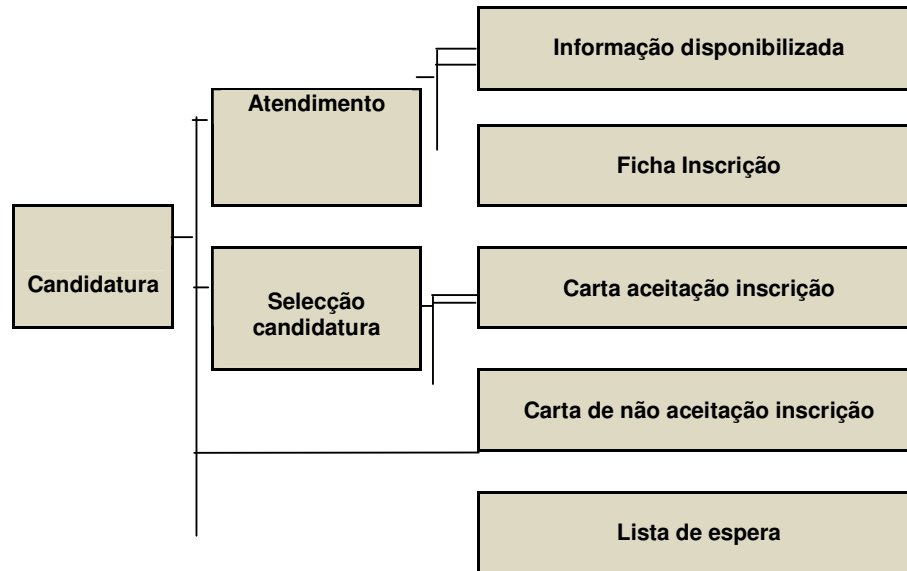
A integração do utente nas respostas sociais que o Centro Social de Santa Cruz disponibiliza, constitui um conjunto de procedimentos que veiculam na sua acção, a missão da instituição.

Assim, a fase inicial é a da procura dos serviços ou respostas que apresentamos, para que se proceda à candidatura.

### **O PROCESSO DE CANDIDATURA**

A candidatura, por parte do utente ou também designado por cliente, leva ao atendimento. O utente ou pessoa próxima (representante legal, familiar ou outro designado pelo utente), são recebidos pelo responsável de atendimento. O horário pode ser previamente estabelecido e num local específico para o efeito, junto do qual estão afixados, visivelmente, os documentos obrigatórios por lei. O espaço de recepção ao cliente deve contemplar características como conforto, ambiente calmo, luminosidade adequada, climatização apropriada, entre outras. Por exemplo, o espaço deverá possuir cadeiras que permitam aos clientes estarem sentados enquanto aguardam a vez.

Nesse atendimento é disponibilizada toda a informação sobre o funcionamento da organização sobre a resposta social que procuram, é preenchida a ficha de inscrição, passando-se efectivamente à fase seguinte, que pode ou não ser a aceitação do candidato. Se o utente for integrado remeter-se-á uma carta de aceitação; se não for, será informado da decisão e ficará em lista de espera.



É também conveniente que se possibilite uma visita às instalações do estabelecimento, sem perturbar o regular funcionamento do mesmo, cumprindo as normas de higiene e segurança dos diferentes espaços.

Na recepção do pedido de inscrição, deve verificar se a *Ficha de Inscrição (Parte – A)* se encontra devidamente preenchida e se tem em anexo os documentos necessários à inscrição:

- **Se** sim, o colaborador atribui à *Ficha de Inscrição* um número de entrada, sequencial por data e ordem de chegada;
- **Se** não, o colaborador deverá apoiar o cliente no preenchimento da mesma, aceitá-la como pendente e acordar com o mesmo um prazo de entrega dos documentos. O número de entrada só é atribuído depois da entrega de todos os documentos que fazem parte da ficha de inscrição.

O responsável administrativo deve entregar ao utente um comprovativo em como foi recepcionado o pedido de inscrição, identificando a data e o colaborador do estabelecimento que realizou a recepção da ficha de inscrição.

O utente é ainda informado de que o seu pedido será analisado pela direcção técnica, de acordo com os critérios de selecção, e que, no prazo máximo de 5 dias úteis após a inscrição, será contactado no sentido de ser informado sobre o resultado e justificação da decisão.

## **SELECÇÃO E PRIORIZAÇÃO DAS CANDIDATURAS**

A fase inicial tem como objectivo a avaliação Inicial dos requisitos, ou seja, é realizada uma primeira selecção dos candidatos (triagem administrativa) de acordo com os critérios estabelecidos de selecção e priorização de candidaturas.

Após a avaliação inicial dos requisitos, é verificado o número de vagas existentes. Os utentes serão sempre informados do resultado da selecção num período máximo de cinco dias úteis, após o pedido de inscrição.

- **Se** for seleccionado e existir vaga, o utente é informado da decisão – *Carta de Aceitação de Inscrição*.
- **Se** for seleccionado e não existir vaga o utente é informado e/ou inscrito na lista de espera.
- **Se** não for seleccionado o utente, este e/ou pessoa próxima (familiar ou outro) são informados da decisão - *Carta de Não-Aceitação de Inscrição*.

Para estas duas últimas situações, o estabelecimento deve disponibilizar informação aos candidatos de outras alternativas possíveis existentes na comunidade, e, se possível, estabelecer contactos, de forma a proporcionar a obtenção de resposta em tempo real.

Após a selecção, é realizada ao utente uma *Entrevista Pré Diagnóstica*, designada entrevista pré diagnóstica a qual, sempre que possível e necessário, deverá ocorrer no domicílio.

Os objectivos da entrevista são, efectivamente, proceder a uma avaliação sumária das condições sociais, de autonomia e de habitação do utente; identificar as necessidades e expectativas do utente e/ou pessoa próxima relativa aos serviços e respectiva resposta social que pretendem contratualizarem na admissão.

A entrevista pré-diagnóstica entre o responsável e os utentes seleccionados, deverá ser realizada preferencialmente no domicílio do utente, sendo desejável que estejam presentes:

- O utente - pessoa que vai receber os serviços;
- Os cuidadores, preferencialmente o cuidador principal;
- O técnico da Instituição sinalizadora.

Esta entrevista tem como principais objectivos:

- Clarificar e aprofundar as informações facultadas no preenchimento da *Ficha de Inscrição – Parte A*;
- Efectuar o levantamento das necessidades do cliente e/ou pessoa(s) próxima(s) (representante legal, familiar ou outro designado pelo utente), assim como as suas expectativas face aos serviços que gostaria(m) de contratualizar, para posteriormente o estabelecimento avaliar a capacidade de as satisfazer. As informações obtidas são devidamente registadas na Ficha de Inscrição-Parte B.
- Esclarecer eventuais dúvidas do utente relativas ao processo de admissão;
- Esclarecer eventuais dúvidas sobre o regulamento interno;
- Recepcionar a documentação necessária ao processo de admissão;
- Informar dos encargos que poderão vir a ter em caso de admissão;
- Estabelecimentos da rede pública e solidária: fórmula de cálculo da comparticipação familiar.

Os utentes que satisfazem as condições de selecção e priorização, mas para as quais não existe vaga, são inscritos no estabelecimento através do preenchimento da *Lista de Espera*.

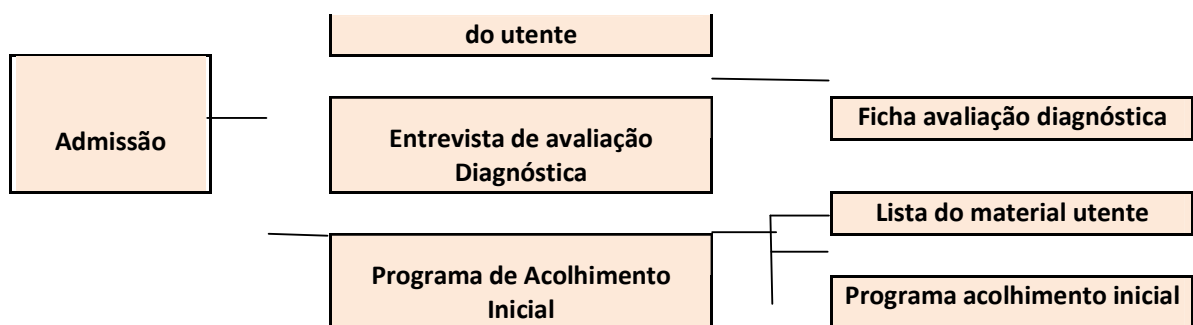
A inscrição do utente na lista respeita a avaliação dos critérios de selecção e priorização.

Os serviços administrativos devem informar o utente da sua integração na lista, e o responsável pela sua gestão deve informar o utente periodicamente (no mínimo trimestralmente), ou sempre que solicitado, da sua posição na lista.

Quando o utente e/ou pessoa próxima informa que não está interessada na sua inscrição/manutenção na lista, o estabelecimento arquiva o processo na área administrativa por um período mínimo de um ano e actualiza a lista de espera.

Quando utente comunica que foram alteradas as condições em que foi seleccionado procede-se à avaliação dos requisitos.

Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista selecciona o utente e informa-o, ou à pessoa próxima.



Após decisão favorável sobre a admissão do utente, é estabelecido um contrato de prestação de serviços.

As regras de elaboração, alteração, suspensão e rescisão do contrato estão previstas no regulamento interno de cada resposta social.

Após a elaboração do contrato é constituído um processo individual, para cada utente, ao qual é atribuído um número sequencial, que substitui o número provisório de inscrição.

Com a finalidade de avaliar, de forma aprofundada, as necessidades e expectativas do utente e/ou pessoa(s) próxima(s) face aos serviços a prestar, é efectuada uma entrevista que, incidindo mais concretamente nas respostas ao nível da terceira idade, que tem como objectivos principais:

- Capacidades funcionais e cognitivas do utente;
- Diferentes necessidades e interesses do utente ao nível quotidiano, social, intelectual, cultural, emocional, de saúde, físico, económico e espiritual;
- Hábitos, estilo de vida, preferências e expectativas sobre as actividades quotidianas do utente, alimentares, higiene pessoal, habitacional, ocupação do tempo ou outras actividades lúdicas e culturais, especialmente sobre aquelas que se relacionam com os serviços a prestar;
- Descrição das condições de vida do utente e/ou agregado familiar, incluindo uma avaliação do domicílio, que identifique por exemplo necessidades de reparações/modificações;

- Necessidades de apoio sócio-económico, formação ou outras à(s) pessoa(s) próxima(s) do utente (família ou outros);
- Ajudas técnicas que promovam a autonomia e qualidade de vida do utente (caso se verifique);
- Nome do médico assistente e unidade de saúde a que pertence;
- Relatório médico com indicação da história clínica, situação actual e indicação terapêutica;
- Cuidados de enfermagem, de fisioterapia, terapia da fala, ocupacional, e/ou outras, (caso se verifique);
- Participação/envolvimento do cliente, pessoa(s) próxima(s) ou outros cuidadores, evidenciando o grau de co-responsabilização de cada interveniente.

O acolhimento inicial é efectuado pelo colaborador responsável pela integração do utente. O *Programa de Acolhimento Inicial* diz respeito ao período de adaptação acordado com o cliente e/ou pessoa(s) próxima(s), não devendo ser superior a 30 dias.

O processo de integração do utente 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.

O processo de integração é desenvolvido preferencialmente na presença de pessoa(s) próxima(s). Neste sentido, devem ser previstas e criadas condições para que a(s) pessoa(s) próxima(s) do utente participem na implementação deste programa, através da sua co-responsabilização no envolvimento e acompanhamento num conjunto de actividades e acções.