C.P.S. COURA
Centro Paroquial Social
São Martinho de Coura

Manual de Acolhimento

do Cliente

Centro Paroquial Social S. Martinho de Coura

Carta de Apresentação

Para facilitar a sua integração preparamos este manual onde vai encontrar as diferentes informações referentes a esta Instituição, nomeadamente os serviços prestados, funcionamento e horários.

As dúvidas que venham a surgir-lhe após leitura deste manual, deve colocá-las à Direcção do Centro ou às Técnicas.

Esperamos que os nossos serviços correspondam às suas expectativas.

Seja Bem-Vindo!

Introdução

O principal objetivo na elaboração deste manual, é fornecer as informações necessárias sobre a estrutura, organização interna, normas, regras e procedimentos em vigor nesta instituição.

O Centro Paroquial Social S. Martinho de Coura pretende no desempenho das suas funções proporcionar ao cliente/família o aumento de qualidade de vida e medidas que visem a promoção de autonomia e independência.

Através de um trabalho multidisciplinar pretende-se privilegiar a individualidade do novo cliente, o seu historial de vida, a retaguarda familiar, o estado de saúde elaborando a partir daqui o seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

Breve Historial

Desde 1996, que o Centro Paroquial Social S.Martinho de Coura iniciou a sua actividade no âmbito do projecto Terras de Coyra, acção que numa fase inicial contou com o apoio da Fábrica da Igreja e da Junta de Freguesia, que disponibilizaram instalações e transporte para implementação do Serviço Apoio Domiciliário. Realizadas as obras necessárias e criadas as condições mínimas exigidas para funcionamento foi celebrado Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Viana do Castelo para o Serviço de Apoio Domiciliário, mais tarde para Centro de Convívio e atualmente Centro de Dia.
Porém, além dos serviços já prestados tem-se verificado um aumento significativo de solicitações por parte dos idosos, que cada vez se sentem mais isolados e com necessidades mais específicas.

Missão, Visão e Valores

Missão - A referida Instituição tem como missão a contribuição para a promoção integral de todos os paroquianos, coadjuvando os serviços públicos competentes ou as instituições particulares, num espírito de solidariedade humana, cristã, social e cultural. Tem em vista o exercício da acção social, a prevenção de situações de carência, exclusão social ou qualquer tipo de marginalização e, por outro lado, promove a integração comunitária e desenvolve actividades de apoio à terceira idade, família e a toda a população necessitada.
Visão - Pretende melhorar as respostas existentes, adequando-as às "exigências" actuais e, fomentando os valores da instituição, criar novas respostas que se coadunem com as reais necessidades e expectativas dos clientes e colaboradores da Instituição, promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.
Valores - Procura do bem comum com empenho, envolvimento e afectividade, o respeito e a abertura ao outro, a justiça e a equidade, o trabalho em equipa e a entreajuda, o profissionalismo e o rigor.

Serviços Prestados e Horários

O Centro Paroquial e Social de S.Martinho de Coura dá resposta às valências de Apoio Domiciliário, Centro de Dia e Centro de Convívio.

O Serviço de Apoio Domiciliário procura dar resposta a problemas de carácter social apresentados por indivíduos ou famílias. A prestação deste serviço pressupõe cuidados individualizados e personalizados no domicilio, motivados por doença, deficiência ou outra situação que impeça o indivíduo e/ou famílias de assegurar, temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades diárias.

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), assegura a prestação dos seguintes serviços: prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal; prestação de cuidados de higiene e conforto habitacional; confecção, transporte e distribuição da alimentação; tratamento de roupas.
O Serviço de Apoio Domiciliário, dentro das possibilidades existentes, realiza ainda as seguintes actividades: acompanhamento aos Serviços de Saúde; aquisição de géneros alimentares, medicamentos, ou outros artigos de primeira necessidade; acompanhamento, recreação e convívio.
O Serviço de apoio domiciliário funciona de segunda a sexta-feira das 8h30m às 17h aos fins de semana e feriados o serviço é prestado das 8h às 12h00m.

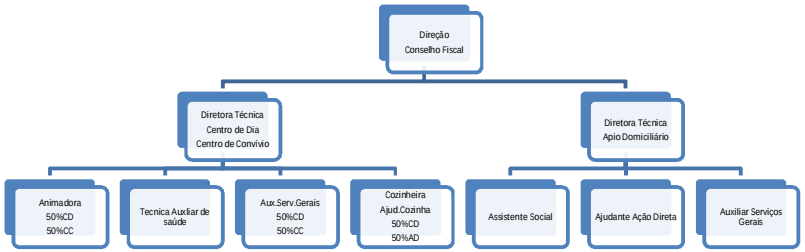
O **Centro de Dia** é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.

O Centro de dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços: actividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva; nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche; administração de fármacos quando prescritos; articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente: cuidados de higiene pessoal; cuidados de imagem; jantar; tratamento de roupa; transporte; disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia; outros em função das necessidades dos utentes, nomeadamente (por exemplo, serviços de apoio domiciliário complementares, acolhimento temporário)
Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis. Segunda a sexta-feira das 8h30 às 17h00.

O Centro de Convívio é uma resposta social que presta apoio a actividades sociorecreativas e culturais, organizadas e dinamizadas com a participação activa dos idosos, tendo como objectivo prevenir a solidão e o isolamento; incentivar a participação e potenciar a inclusão social; fomentar as relações interpessoais e intergeracionais; contribuir para retardar ou evitar a institucionalização.

O centro de Convívio assegura a prestação dos seguintes serviços: fornecimento de lanche; transporte, os clientes serão conduzidos para o Centro de Convívio nas carrinhas da Instituição, sobretudo os que moram mais afastados, os de mais perto e em condições para se deslocar poderão vir pelos seus próprios meios; desenvolvimento de actividades que promovam melhor qualidade de vida da população em referencia; promover actividades de educação/formação, lazer, cultura e recreio; articulação com outras Instituições; outras actividades.
O Centro de Convívio funciona todos os dias úteis das 13h30m às 16h30m.

Organograma



Direitos e deveres dos Clientes

São direitos dos clientes:

-Usufruir dos serviços e equipamentos que a Instituição disponibiliza para o SAD nos termos do que foi acordado;

-Exigir respeito pela sua maneira de ser ou estar, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;

-Exigir qualidade nos serviços prestados;

-Participar nas actividades sócio-culturais e recreativas promovidas por esta Instituição;

-Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento das refeições,

-Inviolabilidade de correspondência, não sendo permitido fazer alterações ou eliminar bens ou objectos sem a sua prévia autorização ou da família.

-A custódia da chave do seu domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação dos cuidados.

São deveres dos clientes:

-Fornecer informações com verdade, nomeadamente no que concerne ao acto da inscrição;

-Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

-Respeitar todas as regras, funcionários e utentes da Instituição;

Direitos e deveres dos colaboradores

Constituem direitos dos colaboradores

- Ser tratado com respeito que lhe é devido;

- Frequentar acções de formação necessários e adequados à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados de forma a assegurar a qualidade do mesmo.

Constituem deveres dos colaboradores

-Assegurar a qualidade dos serviços prestados;

-Dispor de capa cidade de comunicação e fácil relacionamento que permite adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;

-Ter elevado sentido de responsabilidade;

-Conhecer o conteúdo do presente regulamento interno;