

Edição

Ministério do Trabalho e da Solidariedade
(no âmbito do Plano Avô)



Ministério da Economia – Instituto Português da Qualidade

Lisboa, 2000

Edição revista

Lisboa, 2001

Coordenação

Grupo de trabalho criado pelo despacho conjunto nº 410/2000 dos Secretários de Estado Adjuntos do Ministério da Economia e do Ministro do Trabalho e da Solidariedade

Texto base Aldina Soares e Glória Antunes

Revisão Instituto Português da Qualidade

Tiragem 1000 Exemplares

Paginação Futura, Lda.

Impressão e

Acabamentos Palmigráfica Artes Gráficas

Depósito Legal

ISBN 972-763-038-3

É proibida a sua reprodução

Prefácio

No Plano Avô escreve-se e reafirma-se que os avós de Portugal são figuras de referência, com muito passado, um presente digno e um futuro cada vez mais longo que se pretende seja de qualidade.

Figuras de referência no saber que a experiência moldou e no gesto que a tranquilidade suaviza, modelos como pais, cúmplices como avós.

Os nossos mais velhos, avós por definição afectiva, têm um passado longo de dificuldades mas também semeado de alegrias e afectos.

Têm um presente que se exige de todos nós seja digno e vivido com intensidade, em participação activa.

Têm um futuro que felizmente se alarga cada vez mais e que exige de todos nós seja assegurado com qualidade.

Nesse futuro, no futuro, a ideia central é a da qualidade.

Qualidade que passa pela certificação das instituições que prestam apoio nesta área, pela melhoria significativa das condições de funcionamento dos estabelecimentos de apoio a idosos, valorização e qualificação dos recursos humanos que trabalham com os mais velhos.

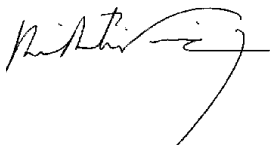
O guia que agora se edita é um passo, que se pretende seguro e irreversível, para esse futuro, porque é um instrumento essencial num processo matricialmente concebido para ser de melhoria contínua e enformado por um conceito necessário ao exercício de direitos e à individualização de cuidados que é a satisfação do cliente.

Por se tratar de um processo de adesão voluntária e certificação independente, fica com ele possibilitada a universalidade do acesso, reforçada a autonomia das instituições, garantido o bem estar das pessoas que carecem deste tipo de apoio.

Foi e é por isso um projecto crucial para o Ministério do Trabalho e da Solidariedade que apostou numa bem sucedida parceria interinstitucional com o Ministério da Economia através do Instituto Português da Qualidade, a quem se deixa o agradecimento pelo empenho posto na sua concretização e de quem se espera, confiadamente, colaboração para a integral execução deste projecto e novas parcerias no alargamento a outras áreas.

Fica a partir deste momento lançado um desafio a todos quantos, pelas mais diversas e todas válidas razões, prestam serviços de apoio nesta área que é o desafio da evidência da qualidade, o desafio da documentação da satisfação dos utentes, as pessoas idosas todas, as que já hoje o são e as que nós amanhã seremos.

O Secretário de Estado Adjunto do Ministro do Trabalho e da Solidariedade

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rui Cunha', with a long, sweeping horizontal stroke extending to the right.

Rui Cunha

Índice geral

I - Introdução	7
II - Apresentação do guia	10
III - Caracterização dos Lares de Idosos	12
IV - Relação entre o cliente, as partes interessadas e a instituição	16
V - Principais serviços de um Lar de Idosos	22
1 - Serviços directos ao cliente	23
2 - Serviços de apoio	42
VI - Interpretação dos requisitos da Norma ISO 9001:2000	51
1. Sistema de gestão da qualidade	51
2. Responsabilidade da gestão	55
3. Gestão dos recursos	69
4. Realização do produto	73
5. Medição, análise e melhoria	89
Bibliografia	101

I Introdução

O presente guia tem como principal objectivo, contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos Lares de Idosos, através do esclarecimento, interpretação e apoio à implementação da Norma ISO 9001.

Pretende-se demonstrar que a norma ISO 9001, universal e de aplicação genérica, é acessível e aplicável a estas instituições. Para isso, são identificadas as principais actividades do Lar, através dos processos que se desenvolvem para a prestação de serviços no seu quotidiano e efectuada a aplicação e a interpretação dos requisitos da norma de gestão da qualidade para as referidas actividades.

Nesta fase de transição a nível internacional da Norma ISO 9001 de 1994 para a versão do ano 2000, optou-se por elaborar este guia ainda com base na versão DIS (Draft International Standard) da futura Norma ISO 9001.

Para além de ser um documento mais orientado para entidades de serviços, é uma norma que irá entrar em vigor a curto prazo, isto é, a partir de 2001. No guia, este documento normativo será, de modo simplificado, referido como "Norma ISO 9001:2000".

O desenvolvimento deste guia tem como base de análise os Lares de Idosos residenciais que possuam os serviços necessários para o utente idoso, conforme previsto na legislação aplicável. A norma de referência ISO 9001 aplica-se obviamente a Lares com outras valências, desde que lhes sejam também aplicados os requisitos da norma.

Um Lar pode ser considerado como um fluxo de processos ou actividades. Em cada actividade ou fase de prestação do serviço, é necessário identificar os pontos críticos a controlar, para garantir a conformidade desta fase com o que está estabelecido.

Considerando as características do Lar tipo, após o seu enquadramento genérico dentro do sector social onde se insere, a elaboração deste guia assenta na abordagem e identificação dos principais processos do Lar, em particular os que correspondem aos serviços prestados.

Em seguida é efectuada uma análise destes mesmos processos e, por fim, a explicação dos requisitos da norma, nomeadamente referenciando-os e remetendo-os para os ditos

processos. Considerou-se que as exigências legais existentes para alguns tipos de Lares eram requisitos mínimos da qualidade que qualquer instituição deste tipo deveria cumprir.

A partir deste pressuposto procurou-se abordar e desenvolver as actividades do Lar, identificando-as com os requisitos de gestão da qualidade desta norma internacional e as regras de boas práticas, facultando o seu cumprimento, contribuindo para a melhoria contínua do funcionamento, organização e excelência da instituição.

A orientação dada não pretende ser única nem exaustiva para a implementação de um sistema de gestão da qualidade.

De facto, a realidade das organizações é distinta e o método e a forma para o cumprimento da norma dependem de factores diversos, tais como a dimensão e a estrutura da instituição, a caracterização dos clientes e os recursos disponíveis.

Cada instituição deve ponderar o contexto da sua actividade e então definir o seu próprio sistema de gestão da qualidade.

Para que serve um sistema de gestão da qualidade?

O principal objectivo é assegurar a qualidade dos serviços prestados, satisfazendo as necessidades implícitas e explícitas dos seus clientes, através da organização e melhoria sistemática da qualidade das suas próprias operações e processos. O sistema de gestão vai permitir que a instituição aborde, organize e mantenha, internamente:

- maior disciplina nos seus processos;
- maior confiança nos instrumentos de gestão;
- maior confiança junto dos colaboradores;
- maior confiança para as partes interessadas;
- maior transparência nas decisões;
- menores custos de falhas e reclamações.

Perante os clientes:

- menores variações na prestação de serviços;
- maior transparência perante os clientes;
- maior confiança na instituição;
- melhor imagem da qualidade dos serviços prestados.

A abordagem por processos prevista na Norma ISO 9001:2000 faculta uma aproximação sistemática e estruturada aos processos e, portanto, a organização e

eficácia do sistema de gestão da qualidade da instituição.

Para que serve a certificação?

A certificação é o "procedimento pelo qual uma terceira parte dá garantia escrita de que um produto, processo ou serviço está conforme com requisitos especificados". Essa garantia é dada por um certificado de conformidade emitido por uma terceira entidade, no caso do Sistema Português da Qualidade (SPQ), um organismo acreditado pelo Instituto Português da Qualidade.

A certificação é um acto voluntário que permite à instituição tornar visível para o exterior, de um modo credível e independente, a qualidade obtida internamente na organização através da implementação do sistema de gestão da qualidade, o que faz do certificado um instrumento de transparência da qualidade e do prestígio da organização.

O processo de certificação tem lugar quando a instituição tem implementado, consolidado e amadurecido o seu sistema de gestão da qualidade de acordo com a norma ISO 9001, por forma a evidenciar a conformidade do seu sistema com a norma referida, através de documentação organizada e dos registos obtidos.

A instituição deverá ter organizada a documentação do sistema (Manual da Qualidade e Procedimentos Necessários), sendo este submetido a avaliação, através de auditorias a efectuar por auditores (nomeados pelo organismo de certificação acreditado no âmbito do SPQ), a quem cabe a emissão de um relatório de avaliação que é depois enviado à instituição.

As situações anómalas verificadas deverão ser corrigidas e comunicadas ao organismo de certificação e, face ao resultado final, a instituição poderá ser certificada, sendo então emitido o certificado de conformidade.

II Apresentação do guia

A metodologia seguida na elaboração do guia baseou-se na identificação e análise dos principais processos do Lar, em particular dos que correspondem a serviços prestados. Considerou-se, assim, o Lar constituído por conjuntos articulados e sequenciais de processos e sub-processos.

Ao longo do texto é referida a legislação aplicável, como orientação ou mesmo como indicação de como fazer nos casos explícitos. A legislação vai de encontro aos requisitos da norma, nalguns casos especificando mesmo métodos de realização.

O texto apresenta uma sequência de capítulos que reflectem a metodologia seguida. Dado que os assuntos abordados estão interrelacionados e se encadeiam, o texto deve ser lido de forma sequencial. Apresenta-se, de seguida, um breve resumo dos principais capítulos.

Capítulo III - "Caracterização dos Lares de Idosos" - são caracterizados os Lares de Idosos nas formas jurídicas previstas na lei. É realizado também o enquadramento legal desta actividade, através da listagem da principal legislação aplicável a cada tipo de Lar.

Capítulo IV - "Relação entre o cliente, as partes interessadas e a instituição" - os clientes e outras partes interessadas desempenham um papel determinante nos objectivos e modos de actuação do Lar. São identificados quem são os clientes e outras partes interessadas, quais os seus direitos, necessidades, expectativas e satisfação para com a instituição. Todos os restantes capítulos fazem uso da descrição e caracterização aqui efectuada. Este capítulo sustenta e explica, assim, o alcance e a utilização dados à palavra Cliente.

Capítulo V - "Principais serviços de um Lar de Idosos" - de acordo com a metodologia seguida, o guia baseia-se na análise dos processos/serviços típicos de um Lar, descritos neste capítulo. Alguns há que têm interacção directa com os clientes e que pela sua especificidade foram agrupados em "Serviços directos ao cliente", sendo os restantes analisados em "Serviços de apoio". Cada processo foi dividido em sub-processos e, para estes, identificam-se as principais características e os pontos críticos. Os principais

requisitos aplicáveis a cada processo em análise são referidos através das formas de os cumprir. Para cada processo é sistematizada a legislação aplicável, sendo também identificadas algumas das interligações típicas entre os processos.

Capítulo VI - "Interpretação dos requisitos da Norma ISO 9001:2000" - é dada uma interpretação a cada requisito do documento normativo ISO DIS 9001:2000 para Lares de idosos. Esta interpretação pretende ser abrangente de forma a aplicar-se a todo o tipo de Lar. As "Indicações" apresentadas para cada requisito são orientações para a organização do sistema de gestão da qualidade a implementar no Lar, sendo que outras formas são possíveis para atingir os mesmos objectivos.

Com esta análise da norma, fez-se o enquadramento dos seus requisitos, com as aplicações identificadas nos capítulos anteriores.

Sendo um texto destinado a ser consultado por intervenientes em diferentes sectores, nomeadamente, da qualidade e dos serviços de acção social, pretende utilizar-se uma terminologia clara e precisa que tenha em conta os conceitos da norma e, por outro lado, corresponda a termos utilizados na área social a que se destina. Alguns destes termos necessitam ser esclarecidos relativamente ao significado com que são utilizados e com que devem ser considerados, caso dos termos analisados já de seguida.

- i) O Lar de Idosos é normalmente referido no texto por instituição ou apenas Lar.
- ii) O órgão de gestão máximo do Lar, designado na norma por "gestão de topo", é designado no texto por Direcção do Lar ou apenas Direcção.
- iii) Os termos Utente e Cliente referem-se respectivamente ao idoso residente e ao conjunto constituído por idoso e/ou família e/ou outros, conforme é descrito no capítulo "Relação entre o cliente, as partes interessadas e a instituição". O termo Utente é assim utilizado quando se pretende referir o cliente no sentido estrito, sendo utilizado o termo Cliente, quando o conceito assente no sentido lato.
- iv) O termo "processo" utilizado na norma e no texto deste guia tem o significado dado na Norma ISO 9000, ou seja, "Sistema de actividades que utiliza recursos para transformar entradas em saídas".
- v) As designações Norma ISO 9001 ou simplesmente norma são utilizadas de forma a simplificar o texto mas significam em concreto "documento normativo ISO DIS 9001:2000".

III Caracterização dos Lares de Idosos

1. Definição

No âmbito do sector de actividade da acção social, define-se como Lar de Idosos um estabelecimento onde são desenvolvidas actividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto, fomentando o convívio, a animação social e a ocupação do tempo livre dos utentes.

2. Tipos de Lares

Estas actividades de apoio social a pessoas idosas podem ser desenvolvidas nos seguintes tipos de estabelecimentos:

- Estabelecimentos oficiais geridos por organismos da Administração Pública, central, regional e local;
- Estabelecimentos de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS);
- Estabelecimentos pertencentes a pessoas singulares ou colectivas que não se enquadrem nos dois tipos mencionados.

No que respeita aos estabelecimentos oficiais integrados nos Centros Regionais de Segurança Social (CRSS), a sua gestão pode ser exercida directamente pelo próprio Centro ou mediante Acordo de Gestão, por instituições particulares de solidariedade social.

As Instituições Particulares de Solidariedade Social são constituídas, sem finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e para prosseguir, entre outros, o objectivo de protecção dos cidadãos na velhice, mediante a concessão de bens e a prestação de serviços. Estas instituições podem revestir-se de várias formas, nomeadamente as de as-sociações de solidariedade social, irmandades da misericórdia e outras legalmente previstas.

As Instituições Particulares de Solidariedade Social são apoiadas pelo Estado, através da celebração de Acordos de Cooperação, para salvaguarda dos direitos e obrigações das partes envolvidas e estão sujeitas à respectiva tutela.

Os restantes estabelecimentos, em que sejam exercidas actividades de apoio no âmbito da segurança social, estão sujeitos a um regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos.

Enquadramento legal:

Legislação geral de referência

- a) Lei nº 17/2000, de 8 de Agosto – Aprova as bases gerais do sistema de solidariedade e de segurança social.
- b) Decreto-Lei nº 316-A/2000, de 7 de Dezembro – Aprova os Estatutos do Instituto de Solidariedade e Segurança Social.

Legislação aplicável a cada tipo de Lar:

I - Aplicável às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS):

- c) Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro - Estabelece o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social.
- d) Portaria nº 778/83, de 23 de Julho – Aprova o Regulamento de Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social do âmbito da Segurança Social.
- e) Decreto-Lei nº 78/89, de 3 de Março - Aprova o Plano de Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social.
- f) Despacho Normativo nº 75/92, de 23 de Abril - Estabelece as normas reguladoras de cooperação entre os centros regionais de segurança social e as Instituições Particulares de Solidariedade Social.
- g) Portaria nº 63/96, de 28 de Fevereiro – Aprova o Regulamento de Registo das Associações Mutualistas e das Fundações de Segurança Social Complementar.
- h) Contrato Colectivo de Trabalho (CCT) entre a União IPSS e a Federação Nacional dos Sindicatos da Educação (FNE) e outros – Boletim Trabalho Emprego

(BTE) nº 2, de 15 de Janeiro de 1999.

i) Despacho Normativo nº 31/2000, de 31 de Julho – Altera a alínea b) do nº 1 da norma XVI e adita a alínea j) ao nº 1 da mesma norma das "Normas reguladoras da cooperação entre os centros regionais de segurança social e as instituições particulares de solidariedade social", aprovadas pelo Despacho Normativo nº 75/92, de 23 de Abril.

II - Aplicável aos estabelecimentos oficiais, geridos directamente pelos Centros Regionais de Segurança Social (CRSS):

j) Despacho Normativo nº 3663/99 (2ª série), de 23 de Fevereiro - Estabelece a colocação de livros de reclamações nos Lares com gestão directa dos CRSS.

III - Aplicável aos estabelecimentos e serviços privados em que sejam exercidas actividades de apoio social no âmbito da segurança social:

l) Decreto-Lei nº 133- A/97, de 30 de Maio - Define o regime de licenciamento e de fiscalização dos estabelecimentos e serviços de apoio no âmbito da segurança social.

m) Despacho Normativo nº 12/98, de 25 de Fevereiro - Estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento dos Lares de Idosos.

n) Despacho Normativo nº 8818/98 (2ª série), de 26 de Maio - Estabelece o modelo de alvará de licenciamento e o modelo de autorização provisória de funcionamento.

o) Despacho Normativo nº 52/98, de 3 de Agosto - Altera o prazo para entrega do plano de adequação.

p) Decreto-Lei nº 268/99, de 15 de Julho - Estabelece a obrigatoriedade de uso de livro de reclamações pelos estabelecimentos incluídos no âmbito de aplicação do Decreto-Lei nº 133-A/97.

Segundo o texto do Decreto-Lei nº 133-A/97: "São excluídas do âmbito da aplicação do diploma as instituições particulares de solidariedade social abrangidas por acordos de cooperação, por se entender que através dos acordos se poderá atingir objectivo idêntico ao do licenciamento, no que respeita à exigência de condições adequadas de funcionamento".

Existe ainda legislação específica aplicada, por exemplo, a instalações e equipamentos que, por ser muito específica, não é aqui referida ou apenas se referem os seus requisitos principais quando se abordarem os assuntos respectivos, mencionando-se apenas, a título de exemplo, o RGEU e o Decreto-Lei nº123/97, de 22 de Maio.

IV Relação entre o cliente, as partes interessadas e a instituição

Os diferentes tipos de Lares, diferindo na natureza jurídica da instituição ou na forma de gestão, têm diversas categorias de clientes e partes interessadas, cada uma com as suas necessidades e expectativas. Para definir o seu enquadramento e as estratégias de actuação é importante que o Lar identifique quem são os seus Clientes e Partes Interessadas, o que pode incluir:

a) Clientes:

- Utentes
- Família dos utentes
- Pessoas da confiança dos utentes
- Potenciais utentes e respectivas famílias

b) Partes interessadas:

- Centro Regional de Segurança Social e outras entidades financiadoras
- Proprietários/Direcções
- Associados
- Profissionais ao serviço do Lar
- Parceiros
- Fornecedores
- Sociedade em geral
- Voluntários

Um Lar bem sucedido será aquele que compreenda a sua missão social e que no seu funcionamento dê resposta satisfatória às necessidades correntes e futuras dos clientes e de outras partes interessadas.

Para fins de gestão da qualidade, o Lar deve identificar quem são os seus clientes, incluindo potenciais clientes, no sentido de definir quais as necessidades e expectativas que deve satisfazer.

Internamente, a instituição deve também dar atenção às pessoas que nela trabalham, de forma a assegurar que o seu envolvimento e motivação sejam os melhores possíveis,

tendo em conta a dificuldade do meio em que é desenvolvida a actividade.

O Lar deve ainda definir resultados financeiros e outros que satisfaçam as necessidades e expectativas identificadas dos organismos financiadores e/ou dos proprietários.

A gestão do Lar que é responsável pela condução da instituição deve identificar as exigências legais e cumpri-las.

A instituição deve reflectir sobre este enquadramento da sua actividade e dar-lhe resposta tão abrangente quanto possível, no sentido de satisfazer todas as partes interessadas.

De seguida, é caracterizado o cliente como entidade para quem primeiramente a instituição trabalha. Inclui-se nesta abordagem de cliente, o utente e seus familiares e ainda as pessoas de confiança do utente. Desta caracterização derivam muitos requisitos a cumprir, detalhados nos capítulos seguintes, destinados aos processos e actividades dos Lares e aos requisitos da norma ISO 9001.

1. O cliente é o centro da instituição

Qualquer que seja a natureza jurídica da instituição, nomeadamente se tem ou não fins lucrativos, o cliente é o centro, é para quem a instituição trabalha e a quem serve. Esta orientação para o cliente deve fazer parte da estratégia e da cultura da instituição, identificando-a com a missão social a cumprir.

A Direcção da instituição deve evidenciar o seu comprometimento com este princípio.

2. Necessidades do cliente

O acolhimento num Lar deve-se, na maioria das vezes, à identificação de necessidades, pelos próprios ou pelos familiares, para as quais a vida em família ou na comunidade já não dá a resposta necessária ou satisfatória. Algumas destas necessidades são: companhia, segurança, cuidados de saúde, substituição da família em caso de incapacidade ou impossibilidade da mesma para assegurar a prestação de cuidados.

A Direcção do Lar deve também ter em conta que as pessoas idosas, residentes ou não, necessitam de satisfazer as mesmas necessidades básicas. Estas necessidades têm vindo a alterar-se com o tempo, pelo que têm de estar de acordo com os padrões de vida actual. São elas: alojamento, alimentação, vestuário, higiene pessoal e do meio ambiente, cuidados de saúde, conforto, comunicação, participação, entretenimento,

ocupação e ainda as do foro cultural e espiritual.

A Direcção do Lar deve identificar as necessidades dos clientes e os processos necessários para a sua satisfação.

3. O cliente tem direitos

A relação entre o cliente (utente e família) e o Lar rege-se por um conjunto de requisitos legais que confere ao cliente direitos.

Direitos do utente: enquanto residente, o utente é detentor de um conjunto de direitos, de que se destacam:

- direito a dar entrada no Lar por vontade própria;
- direito à satisfação das necessidades básicas;
- direito à individualidade;
- direito à intimidade e privacidade;
- direito à confidencialidade.

Estes direitos estão consagrados na legislação vigente e devem constar dos regulamentos de funcionamento do Lar e do contrato outorgado. Nestes documentos podem também estar expressos outros direitos, nomeadamente nos domínios do acesso aos serviços e cuidados a prestar, participação na vida do Lar, relações com a família e com a comunidade.

No entanto, por vezes, a situação de dependência ou de fragilidade em que o utente se encontra pode dificultar o conhecimento dos seus direitos e o seu exercício. Justifica-se, neste caso, a existência de alguém, escolhido pelo utente, que assegure a salvaguarda dos seus direitos, com respeito pela sua vontade e promovendo a sua auto-determinação, em questões como o relacionamento com os funcionários e dirigentes do Lar, visitação regular e acompanhamento da qualidade dos serviços prestados.

Em caso de incapacidade para gerir a sua pessoa e os seus bens, o exercício destes direitos deve ser atribuído ao representante legal do utente, nomeado judicialmente nos termos da legislação em vigor.

Até à nomeação de representante legal, a família ou pessoa responsável pela intervenção age enquanto gestor de negócios, ao abrigo da legislação em vigor.

Direitos da família: A família do utente possui igualmente direitos consagrados nos

instrumentos legais vigentes e que regulam o funcionamento dos Lares de Idosos, reconhecendo o incontornável papel que desempenha não só no âmbito afectivo mas também na prestação directa de cuidados e na assunção dos encargos económicos.

À família devem ser reconhecidos direitos no âmbito da relação com o utente, informação e participação, salvaguardando sempre o respeito pela prevalência dos direitos e da vontade deste.

As instituições que actuam neste ramo de actividade estão condicionadas ao cumprimento dos requisitos que são as leis e os regulamentos. Do ponto de vista da norma ISO 9001, estes aspectos legais relativos aos direitos do cliente são requisitos a identificar como necessidades explícitas do cliente. Para obtenção da certificação deve haver evidências de que a gestão do Lar conhece e cumpre a legislação que lhe é aplicável.

4. O cliente tem expectativas

Para além dos direitos que lhe são juridicamente consagrados, o cliente (utente e/ou família) tem expectativas que assegurem a qualidade de vida em vários domínios: financeiro, social e psicológico. Expectativas estas que dependem da vivência anterior, das possibilidades económicas, do estado de saúde e de autonomia e ainda das relações familiares.

Algumas expectativas identificáveis são:

- Ter entrada no Lar por si escolhido e na data desejada;
- Ter garantidas as condições para uma boa adaptação ao Lar;
- Ter assegurado que lhe sejam devidamente prestados os serviços contratualmente acordados e os de que necessita, por pessoal em número suficiente, qualificado e permanentemente actualizado;
- Ter garantidas condições facilitadoras de relações e contactos com familiares e amigos;
- Ver promovida e garantida a autonomia desejada/possível;
- Ver respeitadas as suas necessidades e vontades relacionais e afectivas;
- Ter garantida a livre expressão das suas convicções, designadamente religiosas, políticas e culturais;
- Ver respeitado o seu passado;
- Ter possibilidade de participar na gestão do Lar e de aí realizar actividades de carácter cultural, lúdico e artístico;

- Viver o Lar como "a sua casa".

Nem sempre o cliente explicita as suas necessidades e expectativas mas o Lar deverá esforçar-se por identificar as necessidades e as expectativas que não são comunicadas e permanecem implícitas.

Face às expectativas individuais dos clientes, prevêem-se duas posturas por parte dos Lares:

- a) O Lar que tem um padrão de fornecimento de serviços que cumpre e mais não se compromete a fornecer.
- b) O Lar que aceita alguns requisitos dos clientes e lhes adapta os seus processos e serviços.

Em ambos os casos tem de haver um conhecimento claro de ambas as partes sobre quais os requisitos aceites e que a instituição se compromete a cumprir.

5. As necessidades e expectativas alteram-se com o tempo

Por alteração das condições físicas e/ou cognitivas ou por alteração da relação com a família, entre outras, as necessidades e expectativas dos clientes alteram-se ao longo do tempo. Uma instituição que pretenda satisfazer os seus clientes deverá estar sempre atenta, definindo metodologias para periodicamente avaliar estas novas necessidades e expectativas. E deve ainda assegurar a formação contínua dos seus recursos humanos, de forma a mantê-los actualizados.

O Lar deve também manter uma linha de comunicação com o utente e os seus familiares, permitindo-lhes dialogar e expor os seus assuntos junto de quem tem competência para receber estas informações ou tomar a iniciativa de, periodicamente, falar quer com os utentes quer com os familiares.

O registo das informações recolhidas torna possível medir o estado e monitorizar a evolução da satisfação do cliente.

6. O cliente avalia

O cliente confronta as suas necessidades e expectativas com os serviços recebidos e sente maior ou menor satisfação. O grau de satisfação dos clientes é a medida de

alcance dos objectivos.

Por iniciativa própria, por vezes o cliente apresenta a sua opinião na forma de reclamação ou queixa mas raramente o faz por escrito. Para este caso, é de considerar que, para cada reclamação apresentada, existem muitas outras que não o foram e que manifestações de insatisfação são uma fonte de informação vital para ocorrer a melhoria.

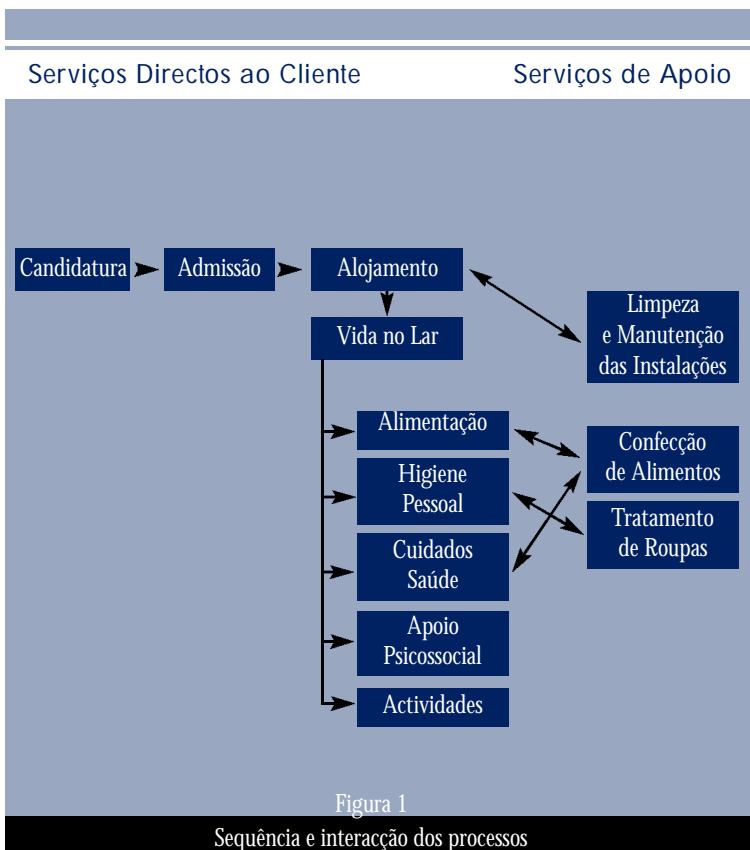
Mais facilmente o cliente faz sugestões de melhorias. A instituição deve estar grata por estas oportunidades de detectar situações que eventualmente necessitam ser melhoradas e deve dar a resposta adequada ou a possível, tentando solucionar o problema.

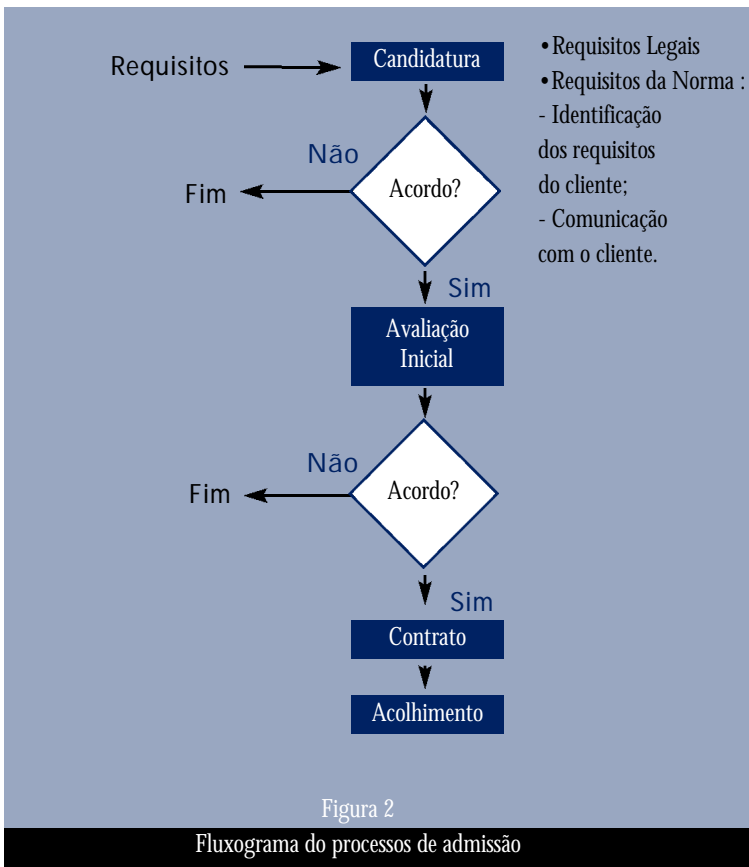
Para esta fonte de informações funcionar é necessário que o Lar estabeleça métodos e mantenha abertos os canais de comunicação com o cliente.

V Principais serviços de um Lar de Idosos

Os principais serviços de um Lar são abordados em dois níveis: os que dão origem à prestação de um serviço directo ao cliente, analisados em "serviços directos ao cliente" e os restantes, analisados como "serviços de apoio".

A figura 1 ilustra a forma como estes serviços se encadeiam e interrelacionam e na figura 2 apresenta-se um exemplo do fluxograma de um processo.





1 - Serviços directos ao cliente

Agrupam-se neste conjunto os serviços que normalmente existem nos Lares e que são prestados directamente ao utente e/ou família, podendo dividir-se em quatro grandes fases:

- 1 - Candidatura
- 2 - Admissão
- 3 - Alojamento
- 4 - Vida no Lar

Estas fases correspondem a actividades/processos e agrupam vários sub-processos importantes na relação Lar - Cliente e, por isso, devem ser analisados em detalhe. Candidatura (Primeiros Contactos e Selecção), Admissão (Avaliação Inicial, Contrato, Acolhimento, Comunicação), Alojamento, Vida no Lar (Alimentação, Higiene, Cuidados de Saúde, Apoio Psicossocial, Apoio Espiritual, Actividades, Quotidiano no Lar, Relação com o Exterior), podendo haver ainda todo um outro conjunto de processos e serviços que poderão ser considerados em função da dimensão do Lar e da contribuição destes serviços para a sua qualidade.

Sobre estes serviços existem algumas exigências legais, conforme o tipo de Lar e, neste contexto, o Despacho Normativo nº12/98 define o objectivo e faz o enquadramento:

Condições gerais de funcionamento:

Despacho Normativo nº12/98 - Norma III a) A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência.

Do ponto de vista da Norma ISO 9001, cada uma destas actividades é um processo de prestação de serviços com vista à satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.

Sobre cada um destes processos há que evidenciar controlo, o que significa normalmente documentar a actividade, planeá-la, definir responsáveis e meios, realizar registos, controlar a sua execução e avaliar se os resultados alcançados correspondem aos desejados.

Para cada actividade são enunciados alguns aspectos importantes para a qualidade dos serviços prestados e também os requisitos mínimos necessários para cumprir a norma e a legislação, já que, outras formas de realização poderão alcançar os mesmos objectivos.

A Direcção deve estabelecer objectivos detalhados para cada actividade em termos de qualidade e avaliar, ao longo do tempo e por métodos definidos, o cumprimento dos objectivos e o desempenho real do serviço. A participação dos funcionários e colaboradores do Lar, que executam as actividades, na definição de objectivos e metas é essencial para a sua motivação e desempenho.

1.1. Candidatura

1.1.1 Primeiros contactos

A procura de clientes é para a maior parte dos ramos de actividade o resultado de um processo de marketing. Para os Lares de Idosos a característica mais comum é a existência de listas de espera para admissão e alojamento, em particular, no caso dos que não têm fins lucrativos.

Os potenciais clientes dirigem-se a um Lar para tentar resolver problemas para os quais não encontram melhor solução. Compete aos Lares apoiar os idosos e as suas famílias na tomada de decisões, transmitindo-lhes conhecimentos úteis como alternativas, apoios financeiros e outros.

Nesta fase, o Lar deve informar os candidatos e suas famílias das principais condições oferecidas e das regras de funcionamento que incluam, por exemplo, as condições de admissão, a possível situação de lista de espera, a previsibilidade de entrada e todas as informações que ajudem à melhor decisão.

Em caso de confirmação de candidatura, o Lar deve registar todos os dados do cliente que permitam a realização do processo seguinte: o da selecção. É uma boa prática numerar e datar todos os pedidos entregues e a todos dar resposta. E os documentos a elaborar devem indicar, no mínimo, o seguinte:

- profissional responsável pela recepção dos candidatos;
- método e impresso de registo de candidaturas;
- regras para a entrada na lista de espera;
- critérios de posicionamento na lista de espera;
- gestão da lista de espera;
- métodos e responsável pelo contacto periódico com o utente para avaliar o seu interesse e da sua situação na lista de espera, previsibilidade de entrada ou impossibilidade total.

1.1.2 Selecção

De acordo com os objectivos do Lar e a caracterização dos seus potenciais clientes, deve a Direcção (sempre que necessário em articulação com outras entidades, tais como os Centros Regionais de Segurança Social), definir critérios de selecção para a admissão dos candidatos idosos, da mesma forma que também os critérios para a sua não

admissão devem estar definidos.

Para as IPSS com acordos com a Segurança Social, a lei estabelece um critério a cumprir:

Despacho Normativo nº 75/92, norma XII: "Pressupostos para a celebração de acordos: 2) A aceitação do princípio de que se deve privilegiar as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos".

O Lar pode executar procedimentos de confirmação da veracidade dos dados fornecidos pelos candidatos ou familiares, procedendo a inquéritos sociais ou exames clínicos, devendo estas metodologias ser do conhecimento dos clientes.

Para alguns tipos de Lares, poderá ser útil ter procedimentos definidos sobre a forma de actuação em caso de emergências que necessitem de alojamento imediato.

Na documentação a elaborar devem ser definidos os responsáveis pelo processo de selecção, os seus métodos e critérios, assim como os registos a realizar em cada fase e os contactos com o cliente e as instituições.

1.2. Admissão

1.2.1 Avaliação inicial

A decisão de admissão só deve ser tomada após entrevista individual para avaliação da vontade do potencial utente, sempre que possível, após o que devem ser realizadas entrevistas multidisciplinares e de gestão administrativa ou seja de avaliação e também de transmissão de informações sobre a futura vida no Lar.

Uma das garantias a dar ao cliente é a da confidencialidade dos dados recolhidos por cada elemento da equipa multidisciplinar. No entanto, em caso de necessidade de consulta destes dados por outras pessoas, sempre que possível, deve ser assegurado o consentimento do utente.

Esta avaliação inicial deve constar de:

- Dados sociais: situação familiar, situação económica, situação de habitação;
- Dados funcionais: mobilidade, escala de AVD, nível cognitivo;
- Dados clínicos: história clínica e caracterização da situação actual, com identificação dos cuidados de saúde que lhe devem ser proporcionados;
- Identificação da necessidade de atenção personalizada.

Sobre esta fase do processo, a legislação especifica alguns dos requisitos a cumprir:

Despacho Normativo nº 12/98, Norma VIII "Registo individual":

1 - Cada estabelecimento deve possuir um livro de registo de admissão dos utentes, actualizado onde constem o nome, a idade, a data de entrada, a data de saída e o motivo desta.

2 - Cada estabelecimento deve elaborar uma ficha para cada utente, onde constem os dados seguintes:

a) Identificação, com nome data de nascimento, estado civil e nacionalidade;

b) Nome, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;

c) Indicação do médico assistente, com nome, morada e telefone;

d) Outras indicações consideradas com interesse."

Despacho Normativo nº 12/98, Norma X "Higiene e cuidados de saúde":

4 - Deve existir um processo individual de saúde para cada utente, o qual só poderá ser consultado e actualizado pelo pessoal médico e de enfermagem, podendo ser consultado por familiares ou representantes do idoso, de acordo com o critério do médico.

1.2.2 Contrato

Antes do contrato, o Lar deve identificar as necessidades e expectativas dos utentes, familiares ou pessoa de confiança do utente e verificar se as pode cumprir e, em caso afirmativo, integrar os requisitos aceites no contrato.

No contrato de alojamento e prestação de serviços a celebrar devem estar explicitos os serviços a que tem direito, por exemplo, cuidados de saúde, tratamento de roupa, alimentação e também os que estão excluídos, por exemplo, os medicamentos.

Deve ainda indicar, de forma clara e inequívoca, a correspondente mensalidade, assegurando-se assim de que o cliente sabe exactamente quais as condições oferecidas/acordadas com o Lar e as aceita.

É ainda matéria útil que o Lar se documente de forma a assegurar que os seus responsáveis conhecem os requisitos do cliente aceites e que estes são transmitidos a quem deles necessite para o desempenho da sua actividade (por exemplo, o conhecimento da necessidade de dieta).

Legislação aplicável:

Decreto-Lei nº 133-A/97, artigo 28º: "Contratos a celebrar com os utentes"- elaborar contratos por escrito de alojamento e prestação de serviço com os utentes ou seus familiares, onde conste principais direitos e obrigações de ambas as partes."

Despacho Normativo nº 12/98 - Norma V: "Regulamento interno dos estabelecimentos", definir conteúdo do regulamento e "no acto de admissão dar um exemplar a cada utente e, se for caso disso, ao familiar acompanhante."

Despacho Normativo nº 31/2000, de 31 de Julho – Altera a alínea b) do nº 1 da norma XVI e adita a alínea j) ao nº 1 da mesma norma das "Normas reguladoras da cooperação entre os centros regionais de segurança social e as instituições particulares de solidariedade social", aprovadas pelo Despacho Normativo nº 75/92, de 23 de Abril.

1.2.3 Acolhimento

É uma fase muito importante na vida do utente admitido, podendo determinar a adaptação ou não à vida no Lar. É uma fase em que a comunicação é fundamental e em que o acompanhamento permite tomar medidas preventivas que evitem a ocorrência de perturbações futuras. Neste sentido, é importante para um bom nível de adaptação manter a comunicação e o acompanhamento contínuo do utente pelo menos durante um período mínimo a definir pelo Lar.

Nesta fase o Lar deve:

- Definir o conteúdo e os responsáveis de um programa modelo de integração multidisciplinar que promova a participação dos familiares neste processo;
- Dar a conhecer ao utente o Lar e as suas regras, os direitos e os deveres de ambos e todas as informações úteis de forma adequada ao mútuo entendimento;
- Monitorizar a satisfação do utente ao longo do processo de acolhimento, de forma a identificar eventuais problemas e novos requisitos só dados a conhecer nesta fase;
- No final, fazer relatório que deve constar do processo do utente.

1.2.4 Comunicação com o cliente

Em todas as fases do processo, desde os primeiros contactos até ao acompanhamento da vida no Lar, é importante manter a comunicação com o utente e a família. As formas de comunicação com o cliente devem ser identificadas e implementadas, estando algumas regulamentadas.

De acordo com o Despacho Normativo, n.º12/98 na sua Norma V "Regulamento interno dos estabelecimentos", o Lar deve elaborar o seu regulamento e dar a conhecer ao utente e à família os pontos principais do seu conteúdo. O regulamento da instituição, ou documento equivalente, é um documento que estabelece os principais

pontos de relacionamento entre a instituição e o cliente, no entanto, não precisa de ser exaustivo, podendo ser completado com outros documentos ou outras formas de comunicação.

A legislação prevê também a afixação de um conjunto de documentos, de forma a que possam funcionar como fonte de informação para utentes, familiares e potenciais utentes:

Despacho Normativo nº12/98 - Norma VI "Afixação de documentos":

"Os proprietários ou titulares dos estabelecimentos são obrigados a afixar, em local bem visível e público, os seguintes documentos:

- a) Alvará ou autorização provisória de funcionamento;*
- b) Mapa de pessoal e respectivos horários de harmonia com a legislação aplicável;*
- c) Nome do director técnico do estabelecimento;*
- d) Horário de funcionamento do estabelecimento;*
- e) Regulamento interno;*
- f) Mapa de ementas;*
- g) Plano de actividades de animação social, cultural e recreativa;*
- h) Preçário com indicação dos valores mínimos e máximos praticados".*

Para além dos documentos a afixar previstos na legislação, outros poderão ser afixados, como avisos, em locais identificados e mantendo-se os painéis actualizados.

A comunicação oral, programada ou não, é vital para um serviço que se baseia no relacionamento entre as pessoas. Para além das entrevistas identificadas como necessárias ao processo e programadas, os utentes e familiares devem poder contar com a permanente disponibilidade da Direcção e de outros técnicos, quer para o atendimento quer para a apresentação dos seus problemas. Tanto a comunicação directa como a telefónica deverão ser alvo de atenção especial, com métodos precisos para a sua realização.

Esta linha de comunicação inclui a resposta às reclamações, queixas e sugestões feitas pelos clientes, tratamento este que passa por definir os métodos, os responsáveis e as respostas a dar a quem as reclama.

O Lar deve incentivar a participação dos utentes e familiares e outras partes interessadas, nomeadamente, através da apresentação de sugestões e/ou reclamações (livro de reclamações obrigatório pelo Decreto-Lei nº 268/99, de 15 de Julho).

Sendo as manifestações de desagrado mais difíceis de obter, deve o Lar, por sua iniciativa, através de entrevistas, inquéritos e no contacto diário, recolher estas

opiniões.

Para além dos trâmites legais a seguir no caso de reclamações registadas no respectivo livro, deve recorrer-se a uma metodologia de análise, resolução e tratamento de reclamações que funcione como fonte de informação para a melhoria da qualidade.

1.3. Alojamento

Tendo em conta as características e necessidades próprias de cada utente, as condições de alojamento devem permitir que este sinta satisfeitas as suas necessidades de conforto, individualidade e/ou companhia, segurança, etc. As regras do alojamento devem ser claras mas flexíveis de modo a permitir a manutenção da privacidade e o respeito pelo passado, presente e futuro do utente.

A legislação refere directamente estas características do alojamento:

Despacho Normativo n.º12/98 - Norma III "Condições gerais de funcionamento: e) Um ambiente calmo, confortável e humanizado".

O Lar deve estabelecer as condições para a aceitação de alguns requisitos dos utentes como, por exemplo, a possibilidade de ter junto a si bens pessoais, para tanto, há que fazer o registo da relação de bens do utente e o da salvaguarda das responsabilidades da instituição. Os bens devem ser identificados e a sua localização conhecida pelo utente, a quem deve ser comunicada, além de registada, qualquer ocorrência que danifique ou altere de alguma forma os seus bens.

As condições de alojamento estão intimamente ligadas a aspectos tais como as instalações, mobiliário, equipamento, limpeza e tantos outros, no entanto, alguns aspectos podem ter contornos diferentes, em função das necessidades e das expectativas de cada utente.

As condições de alojamento pressupõem acompanhamento e vigilância permanente 24 horas por dia e um sistema de segurança a funcionar através de uma rede de chamadas sinalizada, de forma sonora e luminosa, localizada em consonância com vigilantes e rotinas de rondas. A forma de passagem de informações entre turnos deve estar definida, por exemplo, através do registo num "livro de ocorrências e passagem de turno".

As instalações são as infra-estruturas base de suporte e a legislação, a seguir mencionada, estabelece as regras a que devem obedecer:

· *Despacho Normativo nº 75/92 - Norma XII "Condições para a celebração de acordos", na alínea c) refere "Da existência de instalações devidamente dimensionadas e equipadas para o funcionamento das actividades a prosseguir."*

· *Decreto-Lei nº 133-A/97, artigo 9º "Condições de licenciamentos", na alínea b) refere "Instalações e equipamentos adequados nos termos das normas em vigor".*

· Para os Lares de Idosos estas condições estão estabelecidas no Despacho Normativo nº12/98, sendo mais relevantes as seguintes normas:

Norma XIV "Condições de implantação"

Norma XV "Acessos ao edifício"

Norma XVI "Edifício"

Norma XVII "Estrutura orgânica"

Norma XVIII "Adequação dos estabelecimentos existentes"

Norma XIX "Processos de adequação"

Anexo I " Constituição das áreas funcionais e projecto de especialidade"

Anexo II " Adequação dos estabelecimentos em funcionamento"

De uma forma resumida o Despacho Normativo anterior estabelece que:

· O Lar deve estar inserido na comunidade, em local servido por transportes públicos e de fácil acesso a viaturas;

· Sempre que possível, deve dispor de um espaço envolvente ao edifício para o desenvolvimento de actividades e para o lazer dos idosos;

· O edifício onde funciona o Lar deve situar-se em zona com boa salubridade que possua infra-estruturas de saneamento básico, com ligação à linha de energia eléctrica, água e telefone e ainda obedecer à legislação aplicável, nomeadamente em matéria de segurança e higiene no trabalho, segurança contra incêndios e inexistência de barreiras arquitectónicas;

· As áreas funcionais que constituam a estrutura orgânica do edifício devem ser dimensionadas às actividades a prosseguir e à lotação máxima estabelecida para o equipamento, permitindo completa acessibilidade por cadeira de rodas;

· A área de convívio e de actividades deve ter as condições ambientais, de iluminação e de conforto necessárias, bem como dispor de instalações sanitárias adequadas, o mesmo acontecendo em relação à sala de refeições;

- A cozinha deve situar-se junto à sala de refeições e dispor de dimensionamento que permita a necessária distinção das zonas inerentes às diversas actividades aí desenvolvidas, o mesmo acontecendo com as restantes áreas de serviço;
- Os quartos, em zona de acesso restrito, quando comuns, devem dispor, entre as camas, de espaço para o acesso e a circulação, bem como a previsão de divisórias que permitam alguma intimidade e privacidade;
- As instalações sanitárias devem ser em proporção suficiente a permitir um uso individualizado e funcional e ainda ter as condições físicas necessárias a uma utilização segura e confortável;
- Deve existir um gabinete de saúde com condições essenciais à prestação de cuidados de saúde e instalações condignas.

Ainda relativamente às instalações e equipamentos, nomeadamente das suas condições de funcionamento, é de reter o seguinte:

- condições de segurança exigíveis, tais como uma declaração dos bombeiros, um sistema de detecção e combate de incêndios;
- existência de sistema de aquecimento;
- sinalização acústica e luminosa dos pedidos de SOS, dos botões de chamada e localização do respectivo quadro em local visível;
- telefone público utilizável em condições de privacidade;
- existência de um espaço privado para a recepção das visitas aos utentes;
- mobiliário funcional, ergonómico e suficiente;
- auxiliares de marcha para os não autónomos (cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, bengalas, etc.);
- sinalização adequada para facilitar o acesso em segurança às diferentes áreas e serviços por parte dos residentes e visitas.

Para obter a certificação, o Lar deve evidenciar que mantém as instalações e equipamentos nas condições em que lhe foi passado o alvará de licenciamento, na

situação de lotação igual ou inferior ao valor máximo, também estabelecida pelo alvará, ou nas condições subjacentes à celebração do acordo de cooperação.

1.4. Vida no Lar

1.4.1 Alimentação

Trata-se de um serviço a prestar ao utente, sobre o qual o Lar deve estabelecer regras e métodos e dá-los a conhecer aos utentes, para que estes conheçam, à partida, os seus direitos e também os deveres. Os utentes destes serviços deverão observar as normas de higiene e convivência, bem como as normas dos estabelecimentos que não contrariem as disposições legais.

Devem estar afixados em locais facilmente visíveis: os horários das refeições, a sua composição típica, o local de fornecimento e a ementa, a divulgar com a antecedência possível, de acordo com o respectivo regulamento. Regras para selecção de pratos, se aplicável, também devem estar estabelecidas. É vantajoso considerar a possibilidade de familiares e amigos tomarem refeições com o utente.

Algumas regras base devem estar estabelecidas no regulamento e ser do conhecimento dos utentes, tais como as que se prendem com o consumo de bebidas alcoólicas, a constituição base da refeição e a possibilidade de aquisição de extras.

Ementa

Despacho Normativo nº 12/98 - Norma III b) "Uma alimentação adequada, atendendo, na medida do possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais e cumprindo as prescrições médicas."

Cumprindo os requisitos legais, as ementas devem estar previamente estabelecidas e divulgadas. Na realização destas ementas deverão ser tidas em conta as regras internamente estabelecidas, as indicações do dietista e/ou do médico, o gosto e costumes alimentares dos utentes e a necessidade de variar, o que faz com que, a periodicidade de repetição da mesma ementa, caso exista, deva ser estabelecida.

Do mesmo modo, deve também estar previamente definido a quem pertence a responsabilidade da preparação das ementas.

Serviço de alimentação

A alimentação pode ser encomendada a fornecedores ou confeccionada no Lar. O serviço de alimentação compreende a distribuição e o apoio aos utentes que dele necessitem, situação a prevenir através da mobilização de pessoal autorizado a dar esse apoio, ou seja, instruído sobre a forma de o prestar.

Despacho Normativo nº 12/98 - Norma IX " Alimentação:

1 - A alimentação deve ser variada, bem confeccionada e adequada à idade e ao estado de saúde dos utentes.

2 - A existência de dietas especiais terá lugar em caso de prescrição médica e a respectiva lista deve ser afixada junto à cozinha.

3 - As ementas devem ser afixadas pelo menos semanalmente, em local bem visível, por forma a poderem ser consultadas por utentes e familiares."

Identificar os utentes que necessitam de apoio na altura da refeição e disponibilizar os recursos necessários.

1.4.2 Higiene e cuidados de imagem

O Lar deve fomentar e sustentar uma boa imagem dos seus utentes, garantindo-lhes o fornecimento atempado de roupas adequadas e de cuidados pessoais; deve ainda promover e manter um adequado nível de higiene pessoal, respeitando os hábitos e a filosofia de vida do idoso e a sua intimidade, com respeito pelo seu passado social e cultural.

Para além do estipulado em legislação, como o Despacho Normativo nº 12/98 - Norma X "Higiene e cuidados de saúde: 1 - Devem ser proporcionados ao utente os cuidados fundamentais que assegurem uma higiene pessoal adequada", esses cuidados devem ser acompanhados da indispensável promoção da auto-estima do idoso, através da manutenção da sua boa imagem.

É ainda de definir planos mínimos de higiene pessoal e possibilitar ao utente autónomo o cumprimento dos seus hábitos de higiene, quando superiores ao mínimo definido.

Sempre que haja problemas no controle de esfíncteres, deve o idoso receber o apoio de que a sua situação carece, tanto em termos psicológicos, como em termos técnicos, por forma a suprir as necessidades específicas e os cuidados de higiene suplementares que a sua situação exige.

Neste contexto, atente-se na importância da formação do pessoal ao serviço e de uma

informação adequada aos utentes de modo a prepará-los para a eventualidade do surgimento desta problemática.

1.4.3 Cuidados de saúde

A alteração das condições de saúde que pode ocorrer com a idade e originar a necessidade de cuidados extra, mais ou menos intensos, é uma das razões que leva algumas pessoas idosas a recorrer à estada no Lar, quer em cuidados de curta, média ou longa duração.

A legislação estipula as condições gerais em que estes cuidados devem ser prestados:

Despacho Normativo nº 12/98 - Norma X "Higiene e cuidados de saúde:

2 - Devem ser asseguradas as condições necessárias à prestação de cuidados de saúde, clínicos e de enfermagem, podendo os utentes chamar o seu médico assistente sempre que o desejem.

3 - Quando a situação clínica do idoso o justifique, deve ser-lhe proporcionado o acesso a cuidados especiais de saúde".

O Lar deve identificar os recursos humanos necessários, ou serviços a fornecer pelo exterior, com saberes/competências na área geriátrica/gerontológica e com formação adequada.

Paralelamente, devem ser coordenados os cuidados de saúde prestados internamente e os necessários no exterior, desde o fluxo de informação até à entrada de medicamentos e disponibilidade de meios para idas ao exterior. Esta coordenação deve salvaguardar e promover, sempre que possível, a facilidade de ligação e a prestação de cuidados pelo médico de família ou particular, quando desejado pelo utente.

Assistência médica

A assistência médica é uma das componentes do conjunto dos cuidados de saúde, sendo essencial cumprir o estipulado na legislação e ter ainda em conta os seguintes pontos:

- No processo de admissão deve assegurar-se uma avaliação multidisciplinar que inclui a parte clínica;
- O utente deve estar inscrito no centro de saúde, podendo, se o desejar, manter o seu médico particular;
- É essencial o registo e o arquivo de toda a documentação referente ao seu estado geral de saúde;

- Deve ser assegurada a comunicação com outros serviços relativamente às prescrições médicas que lhe dizem respeito (medicamentos, dietas, cuidados, outros);
- Todas as prescrições devem ser escritas e arquivadas em processo individual.

A organização deste serviço poderá ser apoiada com planeamentos:

- Plano de consultas (internas e externas) para todos os utentes, com a periodicidade estabelecida pelo médico do utente;
- Plano de consultas, tratamentos e meios complementares de diagnóstico no exterior;
- Análise da documentação recebida e o seu registo no processo clínico do utente.

Cuidados de enfermagem

Os cuidados de enfermagem integram diferentes actividades das quais se salientam:

- Elaborar planos de cuidados de enfermagem, de acordo com as necessidades dos utentes, consoante se trate de doentes em fase aguda, crónica, traumática ou outras;
- Elaborar procedimentos de actuação, a saber: medidas de promoção da autonomia e prevenção da dependência, controlo da diabetes, administração de medicação, posicionamento e mobilização, prevenção de úlceras de pressão, tratamento e melhoria da incontinência;
- Assegurar a monitorização da periodicidade dos exames médicos e o seu registo;
- Coordenar a gestão da informação relativa à saúde do utente, recolhendo informação junto de médicos e outros elementos do pessoal;
- Executar as prescrições médicas de acordo com as suas competências;
- Definir a inter-relação com os outros serviços, nomeadamente médicos, alimentares, higiénicos;
- Estabelecer contactos com a família de acordo com os planos estabelecidos pela equipa multidisciplinar;
- Manter actualizado o processo clínico individual, sobretudo no que respeita a: história clínica, diagnósticos, idas a especialistas, relatórios, prescrições médicas, registos de reabilitação, registos de administração de medicação, registos de enfermagem e registos de dietas específicas.

Assistência medicamentosa

Esta actividade destina-se a assegurar que o utente tome a medicação que lhe foi prescrita, de acordo com a dosagem também prescrita e isto com o objectivo de manter ou melhorar o seu estado de saúde.

Com este objectivo o Lar deve definir métodos e responsáveis por estas tarefas. Entre outros são de referir os seguintes aspectos:

- Existir um responsável pela gestão e controlo da assistência medicamentosa com qualificação adequada;
- No caso do utente não se encontrar na plena posse das suas capacidades mentais, deverá assegurar-se que, com apoio, realize a toma correcta dos medicamentos;
- Informar-se junto do utente sobre qualquer medicação que lhe tenha sido prescrita fora do Lar, assim como a que possa ter sido trazida por familiares;
- Centralizar todas as informações sobre a medicação do utente no seu processo clínico em registo informatizado ou não, salvaguardando os requisitos da confidencialidade;
- Conservar os medicamentos em local e ambiente adequados;
- Comprar e/ou receber medicamentos adquiridos, verificando se correspondem à prescrição, dosagem e prazo de validade;
- Identificar os medicamentos com o nome do utente ou equivalente;
- Preparar as tomas de acordo com a dosagem indicada na prescrição médica;
- Identificar as tomas de cada utente de forma inequívoca, assim como a hora a que devem ser administradas;
- Atentar nos efeitos secundários resultantes da administração da medicação, fazer o seu registo e comunicar prontamente ao pessoal de saúde responsável;
- Registar a administração de fármacos de forma a permitir o rastreio da indicação médica e da toma efectiva.

Em resumo, para esta actividade o Lar deve:

- a) Documentar as regras e as práticas que contemplem os pontos anteriormente referidos;
- b) Elaborar o plano de administração terapêutica, mantê-lo actualizado e obter os registos que evidenciem o seu cumprimento.

Outros cuidados de saúde

É ainda da responsabilidade do Lar, a articulação dos seus serviços de saúde com a prestação de cuidados complementares, de que é exemplo, a fisioterapia.

Deve ainda articular com outros serviços que concorram para a promoção da saúde do utente, designadamente centros de saúde e serviços de educação para a saúde.

Em caso de situação de emergência, deve haver rotinas documentadas com os contactos e as formas de procedimento.

Estabelecer a metodologia, os intervenientes e os responsáveis e documentar a avaliação periódica do estado de saúde do utente: cognitivo e motor.

1.4.4 Apoio psicossocial

O apoio psicossocial integra-se no conjunto de serviços de apoio directo ao utente e à família.

São objectivos principais desta função:

- Identificar e ajudar a gerir os problemas psicossociais que possam dificultar a integração e a vida no Lar ou o tratamento, a cura e a reabilitação dos utentes;
- Apoiar utente e família, em particular, em fases críticas do internamento;
- Analisar, com o utente e os familiares, as consequências que resultem do seu novo estado, para o próprio e para o meio social em que se movimenta;
- Garantir, com os demais elementos da equipa, que os serviços prestados estão centrados no utente, visando a satisfação das suas necessidades.

Os resultados deste trabalho devem ser registados no processo social do utente. E por "processo social", entenda-se, uma parte do processo geral que contém os registos do utente e toda a informação de carácter social referente ao utente/família, nomeadamente:

- entrevistas com o utente e a família;
- visitas domiciliárias;
- hábitos de vida;
- relações de amizade e vizinhança;
- interesses/motivações;
- expectativas;

- informação social de suporte à decisão de admissão;
- plano de acompanhamento do utente e da família na fase de integração no Lar.

A garantia de dinamismo do "processo social" deve ser permanente e actualizada e sobretudo confidencial.

1.4.5 Apoio espiritual

A dimensão espiritual e a procura do sentido da vida acompanham as pessoas em todas as fases da vida, mas adquirem uma especial importância na fase da vida em análise.

São objectivos principais desta função de apoio espiritual:

a) Criar espaço para que cada pessoa possa ter a sua identidade própria reconhecida e respeitada, através, nomeadamente, de:

- liberdade de culto e de participação activa na vida da sua comunidade religiosa;
- liberdade de expressão de convicções e de valores culturais diferentes dos maioritários;
- respeito pelas prescrições de diferentes tradições sócio-religiosas, com impacto na vida quotidiana (como por exemplo na alimentação).

b) Fomentar diálogos e debates sobre as questões do sentido da vida e dos seus limites, respeitando a diversidade de opções/convicções em presença.

Definir a responsabilidade da coordenação desta dimensão, bem como a garantia da formação/informação contínua dos prestadores de cuidados directos, sensibilizando-os para opiniões e convicções de grupos sociais minoritários.

Neste sentido, tome-se a exemplo o caso do fornecimento da alimentação em conformidade com as prescrições religiosas do utente, nomeadamente, a interdição do consumo de carne de porco e o regime de jejum.

Relativamente ao apoio religioso, a legislação prevê:

Despacho Normativo n.º 12/98 - Norma III, ponto 3: "O Lar deve permitir a assistência religiosa, sempre que o idoso a solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares".

1.4.6 Actividades lúdicas

O conjunto destas actividades destina-se a manter as capacidades funcionais e cognitivas dos idosos, estimuladas pela actividade física, mental e de expressão artística ou artesanal, nomeadamente, entretenimento e animação (festas, feiras, passeios), das quais se organizam registos, tais como álbuns de fotografias, vídeos, filmes e outros.

Para a execução destas actividades, o Lar pode recorrer ao apoio de organizações exteriores e em particular à família (família directa, amigos, vizinhos, colegas e voluntários). E para a elaboração do seu plano de actividades, com periodicidade mínima de um ano, deve considerar os seguintes itens: objectivo, população a que se destina, actividades, duração, local, data, hora e responsável.

1.4.7 Quotidiano do Lar

Despacho Normativo nº 12/98 - Norma V " Regulamento interno dos estabelecimentos: 2 - A disciplina do funcionamento do Lar deve assegurar aos utentes a maior liberdade de movimentação interna e externa, compatível com as suas capacidades."

No regulamento interno ou noutra documentação, dada a conhecer ao utente e familiares, devem estar estabelecidas algumas das regras e compromissos do Lar para o quotidiano que influencia a qualidade de vida dos utentes.

Assim, para além do mencionado na Norma V acima referida, deve constar dos contratos celebrados com os utentes (nos quais figuram as normas específicas que regulam a prestação de serviços) a flexibilidade de horários de refeições e de visitas, horas de deitar e despertar, o voluntariado, a possibilidade de utilização de bens pessoais (por ex. mobiliário de quarto), a questão de ementas específicas (por ex. dietas médica e vegetariana ou outras decorrentes da religião e práticas religiosas). E mais: a possibilidade de práticas religiosas através de um espaço de culto dentro ou fora do Lar, entre outras.

Assim, é aconselhável:

- dispor de horários de visitas alargados e flexíveis, conhecidos e afixados, sempre que possível, elaborados em conjunto com os clientes e previstos contratualmente;
- disponibilizar aos utentes um espaço privativo para recepção de familiares e amigos;
- permitir aos voluntários, devidamente enquadrados, interagir nas actividades com os utentes, sobretudo, nas áreas psicossocial e espiritual;

- permitir e fomentar a participação activa dos familiares e amigos no dia-a-dia do utente, por manifesta vontade deste;
- permitir aos idosos, segundo as suas capacidades e motivações, participar na gestão do equipamento e desenvolver actividades directamente ligadas ao funcionamento do espaço que habitam.

Em espaços como os Lares, determinados comportamentos podem gerar tensões e/ou conflitos que requerem um responsável pela atenção e estudo destes comportamentos e do seu impacto na vida comunitária, de forma a tomar medidas preventivas e correctivas nas alturas adequadas.

Em situações de comportamento diferente do previsível por parte do utente e/ou familiares, definir tanto quanto possível a actuação, segundo uma metodologia de resolução de não conformidades:

1. Registar a anomalia ocorrida;
2. Resolução imediata tanto quanto possível do problema;
3. Identificar por tipo (agressão, fuga, alcoolismo, furto, outra);
4. Investigar as causas do problema (inadequação ao Lar, situação patológica, tratamento incorrecto por parte do pessoal do Lar, outras não identificadas);
5. Se necessário, tomar medidas preventivas para que não volte a acontecer;
6. Registar as medidas tomadas e avaliar, ao fim de algum tempo, a sua eficácia.

No regulamento interno devem estar claramente definidas as situações limite que podem dar origem à cessação do contrato. É também de documentar o tratamento das situações anómalas e a tomada de medidas correctivas e preventivas.

Em situações de acompanhamento na fase terminal da vida, o Lar deve assegurar a disponibilização de funcionários com formação e competência para garantir bem-estar, conforto, respeito e confidencialidade ao moribundo, bem como permitir o seu acompanhamento, familiar ou outro, evitando a sensação de solidão e abandono.

A documentação das rotinas de actuação em caso de situações de emergência ou morte, permite aos funcionários envolvidos estarem informados sobre o processo de morte, fases e actividades a realizar, tanto ao nível da pessoa como da família, amigos, outros utentes e demais pessoas envolvidas.

1.4.8 Relações com o exterior

É da máxima importância para o Lar e para os utentes que sejam privilegiadas as relações com o exterior, quer através da saída dos idosos, quer através da sua abertura à comunidade.

Algumas situações a considerar:

- estabelecer acordos/parcerias com organizações da comunidade, públicas ou privadas, que permitam a participação dos utentes em actividades várias de acordo com as suas preferências;
- promover o acompanhamento dos idosos sempre que pretendam sair e não tenham capacidade de o fazer sozinhos, através de funcionários ou de voluntários da comunidade, devidamente enquadrados na equipa técnica;
- proporcionar a abertura do Lar a grupos da comunidade que queiram conviver com os idosos, nomeadamente, crianças e jovens, de forma a permitir a troca de experiências;
- promover relações de vizinhança, nomeadamente, com outros idosos que ainda se mantêm nas suas casas;
- disponibilizar espaços à comunidade para exposições de pintura, fotografia, artesanato ou outras actividades compatíveis com as quotidianas;
- proporcionar mudanças de ambiente aos seus utentes, nomeadamente, através da organização de passeios, colónias de férias, intercâmbio com outros lares de outras regiões;
- promover a informação e a comunicação com o exterior através dos diferentes meios de comunicação e da *internet*.

2 - Serviços de apoio

Agrupam-se como "Serviços de apoio" alguns processos e actividades que podem ser executados pelo Lar ou sub-contratados do exterior, por forma a maximizar a prestação de serviços ao utente:

- 1 - Preparação e confecção de alimentos
- 2 - Tratamento de roupas
- 3 - Limpeza de instalações
- 4 - Manutenção das instalações e do equipamento

Para além destes, o Lar pode possuir outros processos e serviços que, para fins da gestão da qualidade, devem também ser considerados em função da sua contribuição

para a qualidade de vida de todos os que nele participam.

Sobre estes serviços existem algumas exigências legais que diferem em função da natureza jurídica do Lar e cujos principais aspectos são apresentados durante a análise dos processos.

2. 1. Preparação e confecção de alimentos

O processo de preparação e confecção de alimentos recebe como inputs a ementa prevista, o número de pratos a confeccionar, as dietas e o respectivo número.

Do mesmo modo, recebe os alimentos e outros géneros alimentares para a confecção de refeições, provenientes de um processo de aprovisionamento de despensas ou frigoríficos. E mais: executa as actividades de preparação, confecção, distribuição, lavagem e limpeza. O seu *output* fundamental são os pratos confeccionados, embora também produza resíduos e afins.

A avaliação da satisfação do utente é a medida da qualidade do serviço prestado.

Para a execução deste processo de forma a satisfazer o utente, o serviço necessita, pelo menos, de:

- a) Instalações e equipamentos
- b) Recursos humanos
- c) Ambiente de trabalho
- d) Planeamento das actividades
- e) Controlo de operações
- f) Avaliação dos serviços prestados
- g) Serviços a montante (*inputs*)

De seguida são analisadas cada uma destas componentes:

a) Instalações e Equipamentos

A cozinha e outros espaços associados devem permitir a elaboração das refeições previstas, conter os equipamentos mínimos necessários para as actividades desenvolvidas e serem alvo de operações adequadas de limpeza e manutenção que permitam a sua utilização diária sem riscos de contaminações alimentares e de interrupções no seu normal funcionamento.

Muitos destes aspectos, em particular os de construção, estão contemplados na legislação aplicável descrita no Despacho Normativo nº 12/98, no Anexo I, ficha 5 "Área de refeições" e ficha 6 "Área de serviços".

Por exemplo, na cozinha deve ser possível identificar as diferentes áreas de trabalho, o que permite a separação de circuitos e a redução de perigo de contaminações, designadamente, zonas distintas para preparação e armazenagem de alimentos, sem esquecer os resíduos.

Em suma, associados à cozinha deverão identificar-se as despensas para alimentos, as câmaras frigoríficas e arcas congeladoras e, em separado, a zona de armazenagem dos produtos de limpeza ou químicos, zona para vasilhame depósito de lixo.

Sobre a identificação de áreas na cozinha o Despacho Normativo nº 12/98, na ficha 6, refere: "1 - b) Deve ser constituída por quatro zonas distintas: preparação de alimentos, confeção, lavagem, arrumo de utensílios e copa de distribuição de alimentos."

Conforme a dimensão da cozinha é conveniente delimitar e identificar as referidas áreas.

b) Recursos humanos

Para além de cumprir os requisitos legais aplicáveis relativamente aos recursos humanos necessários, a instituição deve identificar as competências necessárias ao exercício desta actividade, definir requisitos e funções, providenciar recursos, atribuir funções e responsabilidades e, finalmente, aumentar a competência do pessoal através da escolaridade, formação e aprendizagem.

A nível de formação identifica-se a necessidade de haver quem tenha formação em nutrição e dietética, confeção de alimentos, higiene alimentar, conservação de alimentos, utilização e manutenção do equipamento disponível.

Despacho Normativo nº12/98, Norma XII "Indicadores de pessoal", ponto 1 - alínea e) Um cozinheiro por estabelecimento; alínea f) Um ajudante de cozinheiro por cada 20 idosos; alínea g) Um empregado auxiliar por cada 20 idosos.

No entanto, o ponto 4 cita "Os indicadores referidos nos números anteriores podem ser adaptados com a necessária flexibilidade, em função das características gerais, quer da instalação, quer de funcionamento, quer do número de utentes de cada estabelecimento, sem prejuízo de ser em número suficiente para assegurar os cuidados necessários aos utentes nas vinte e quatro horas."

c) Ambiente de trabalho

O ambiente de trabalho nesta zona do Lar é uma combinação de factores humanos (metodologias de trabalho, regras e orientações) e físicos (calor, humidade, ventilação e higiene) que tanto contribuem como influenciam a motivação, a satisfação e o desempenho das pessoas. Aqui chegados, são de considerar e prevenir situações que possam degenerar em acidentes de trabalho.

Para responder a estas situações, a instituição em causa deve estabelecer métodos e acções para reduzir o efeito dos factores que podem influenciar negativamente o trabalho, tais como regras de higiene, vestuário adequado, controlo sobre a temperatura ambiente e a qualidade do piso.

d) Planeamento das actividades

Cumprindo os requisitos legais (ver "Serviços Directos ao Cliente - 1.4.1 Alimentação"), as ementas devem estar previamente estabelecidas e divulgadas. Devem estar também estabelecidos os prazos e identificados os responsáveis pela elaboração das mesmas, assim como toda a restante informação a fornecer à cozinha. Estas informações funcionam como base do planeamento da actividade.

O planeamento deve ser flexível, de forma a poder integrar novos requisitos dos utentes, desconhecidos na altura do planeamento e condicionalismos do aprovisionamento.

No mesmo contexto, devem ainda estar previstas soluções de recurso para potenciais ocorrências que inviabilizem o normal funcionamento dos serviços de cozinha. É aconselhável estabelecer um plano de actuação para estes casos e definir os responsáveis.

Em consequência da ementa é necessário um aprovisionamento adequado para a sua concretização, aproveitando-se para o efeito a existência de despensas e frigoríficos. Esta interligação entre as actividades de aprovisionamento e de conservação e armazenamento de alimentos deve estar definida, nomeadamente, as regras básicas de actuação e os responsáveis.

e) Controlo de operações

As operações aqui contempladas são:

- preparação e confecção de alimentos;
- empratamento;
- distribuição;
- recolhas e lavagens;
- limpezas.

Em todas estas operações é importante manter a higiene e a limpeza, através de regras definidas, documentadas e implementadas, tendo em conta a legislação aplicável.

- Preparação e confecção: definir a experiência e a formação dos profissionais envolvidos e ainda estabelecer as regras de boas práticas na preparação e confecção dos alimentos.

Para o controlo da qualidade dos pratos confeccionados, antes de servir, deve ser definida a responsabilidade das provas, que pode incluir o estado de cozedura, o sabor e a temperatura a que vai ser servido.

- Empratamento e distribuição: definir boas práticas que incluam a higiene na realização do prato, o atendimento do pedido específico do utente quando aplicável, a disposição cuidada e harmoniosa dos alimentos no prato, o cuidado de não o deixar arrefecer.

- Recolhas e lavagens:

- definir previamente as regras sobre o destino a dar às sobras e aos restos de alimentação, em particular o que for de conservar ou transformar para consumo posterior;
- estabelecer as regras para a separação e eliminação dos restos e detritos produzidos na preparação dos alimentos;
- prever e executar a separação das embalagens para reciclagem;
- estabelecer boas práticas nas lavagens de loiça e equipamentos através de máquinas e/ou manualmente.

- Limpezas:

- definir o plano de limpeza aplicado às instalações e aos equipamentos, com rotinas adequadas que contemplem a limpeza, a desinfecção e a manutenção, de forma a controlar o perigo de contaminações que possam conduzir a intoxicações alimentares, mantendo o aspecto de limpeza e asseio.

f) Avaliação dos serviços prestados

Estabelecer os métodos e identificar os responsáveis para avaliar a satisfação dos utentes com a alimentação e com o serviço fornecido. Esta avaliação pode ser directa, por entrevista ou inquérito ao utente. Desta forma podem avaliar-se alguns aspectos da qualidade dos pratos confeccionados, tais como a apresentação, o grau de cozedura, temperatura, teor em sal, variedade, quantidade, horário praticado e apoio fornecido. Podem também realizar-se avaliações indirectas e contínuas, durante determinado período, pelo conteúdo dos alimentos nos tabuleiros após a refeição.

g) Serviços a montante (inputs)

Os serviços a montante necessários para a confecção de alimentos são principalmente:

- a informação sobre a ementa e quantidades a preparar (descrito em "Serviços Directos ao Cliente - 1.4.1- Alimentação, Ementa");
- o aprovisionamento;
- o armazenamento;
- a manutenção.

Aprovisionamento para a cozinha

Uma vez estabelecida e divulgada a ementa, o aprovisionamento deve ser realizado, sempre que necessário, de forma a assegurar a qualidade e quantidades previstas. Do mesmo modo, devem ser estabelecidos os requisitos dos géneros alimentares a adquirir, designadamente, quantidades, tipos, preços máximos, marcas.

Os fornecedores dos principais alimentos e géneros alimentares devem ser avaliados, sob registo, com base na aptidão para fornecer esses produtos.

Este processo carece de um método, já que tem vantagens sobretudo quando estamos perante um novo encarregado das compras, tornando-se assim mais fácil a passagem de informação. Também os fornecedores de equipamentos e de serviços de manutenção devem ser avaliados.

O transporte dos alimentos adquiridos deve ser feito de forma a não os deteriorar, pelo que devem ser devidamente acondicionados. Na aquisição ou na recepção destes alimentos e géneros alimentares, deve estar estabelecido quem procede à inspecção e como, verificando-se por exemplo, o estado do produto e da embalagem, data de embalagem e data de validade e as quantidades entregues. Destas operações de inspecção devem resultar evidências como uma rubrica e a data de recepção realizada, por exemplo, sobre a etiqueta.

O resultado da avaliação dos produtos e serviços recepcionados, deve fazer parte do processo de avaliação dos fornecedores.

Armazenamento de alimentos

A conservação de alguns alimentos exige câmaras de refrigeração e congelação ou uma despensa adequadas. Os alimentos aqui conservados devem estar identificados e datados de forma a permitir identificar o seu conteúdo e estado de conservação.

Em caso de dúvida, deve ainda indicar-se a data de congelação e o prazo de validade,

sempre que aplicável. A rotação de alimentos similares deve privilegiar os mais antigos desde que dentro do prazo.

A temperatura de conservação deve ser mantida dentro de um intervalo definido pelo que os termómetros que a indicam devem ser controlados de forma periódica e sempre que ocorra a mínima dúvida sobre o seu estado de funcionamento.

Manutenção na cozinha

A maioria dos equipamentos de cozinha deve ser abrangida por uma manutenção básica diária e uma manutenção periódica previamente programada.

A manutenção básica diária compreende a execução de trabalhos elementares que, em regra, devem ser efectuados pelo utilizador dos equipamentos no final do seu uso ou no período do dia estabelecido para o efeito.

As operações a efectuar consistem basicamente em limpeza e lavagem em particular das partes que estiveram em contacto com os alimentos. Estas operações devem ser realizadas em segurança e de acordo com as instruções contidas nos manuais dos equipamentos.

É da maior importância que as principais instruções sejam escritas, sempre que necessário, tendo em conta o grau de instrução dos utilizadores.

A manutenção mais profunda é realizada periodicamente em intervalos que dependem do tipo de equipamento e da sua utilização, nomeadamente, limpeza de zonas interiores, remoção ou limpeza de filtros, remoção de camadas de gelo nos frigoríficos, lubrificação e aperto de porcas e parafusos, etc.

Cada equipamento deve exibir uma ficha com a sua caracterização, fornecedor e representante assim como os contactos em caso de avaria. Acessível deve estar o manual de instruções e todos os documentos relevantes, tais como, registos das intervenções efectuadas por pessoal interno ou técnico.

Para o conjunto de equipamentos deve ser elaborado um plano de manutenção que inclua os vários tipos referidos anteriormente.

Incorporados em alguns equipamentos existem instrumentos de leitura e medida, como manómetros de pressão, termómetros e higrómetros. Estes equipamentos em serviço dão indicações para a boa condução do processo onde estão inseridos.

Em caso de mau funcionamento, podem ocorrer graves problemas, nomeadamente, de segurança. Para os instrumentos cujas indicações podem interferir na qualidade dos produtos deve ser elaborado um plano de calibração (comparação com padrões).

2. 2. Tratamento de roupas

O tratamento de roupas é um processo que, caso exista no Lar, segue um fluxo ao qual se pode aplicar uma metodologia muito semelhante à do processo de "Preparação e confecção de alimentos".

O processo de tratamento de roupa caracteriza-se pelas seguintes fases e situações críticas de controlo:

- recolha de roupa: - definir método e regras, por exemplo, a periodicidade;
- verificação e selecção: - verificar a identificação, a existência de nódoas, o tipo de lavagem aconselhado;
- lavagem: - seleccionar programa, temperatura e detergente;
- secagem: - definir métodos de secagem aconselháveis e possíveis em cada época do ano;
- engomar - seleccionar as temperaturas;
- distribuir - definir métodos e regras, por exemplo, o dia da semana.

As regras e métodos definidos devem estar documentados sempre que julgado útil, a saber, documentar a metodologia eleita para guardar, separar e identificar a roupa, assim como as práticas de higiene a seguir em todas as fases do processo.

2. 3. Limpeza das instalações

O estado de limpeza das instalações é não só um elemento de higiene mas também de imagem. Todo o pessoal afecto à limpeza e arrumação do espaço deve ter preparação/formação para actuar, especificamente, em Lares de idosos.

Instalações: quartos, instalações comuns, casas de banho

a) Quartos: deve constituir uma zona de acesso restrito, ser estabelecido e dado a conhecer aos utentes a frequência mínima de limpeza, o horário em que se realiza e as condições em que podem/devem deixar os seus alojamentos.

As roupas das camas devem ser substituídas na periodicidade definida e sempre que necessário. As camas e outros equipamentos de utilização directa pelos utentes, devem ter também a sua rotina de limpeza e desinfecção.

b) Instalações comuns (sala de estar, convívio, actividades e refeições): a sua limpeza deve ser realizada de forma a não condicionar demasiado as horas de utilização.

c) Casas de banho: deve ser estabelecida a periodicidade mínima de limpeza das casas de banho de acordo com o seu grau de utilização. O período em que se realiza a limpeza deve estar estabelecido e dado a conhecer aos utentes, afixando-o se necessário.

As rotinas descritas anteriormente devem estar documentadas e haver evidência da sua execução.

2. 4. Manutenção das instalações e do equipamento

A manutenção das instalações e do equipamento deve ser a adequada, para permitir a sua constante e normal utilização. Uma má conservação pode dar origem a problemas de segurança ou de saúde ou ainda afectar outros aspectos, tais como o conforto.

Alguns equipamentos necessitam de manutenções preventivas que aumentam a garantia de que se mantêm a funcionar dentro dos parâmetros estabelecidos. Vale a pena investir neste tipo de manutenção nos equipamentos que, se falharem, põem em causa a qualidade de vida no Lar e de que são exemplo os geradores eléctricos de emergência.

Para outros equipamentos a reparação em caso de avaria pode ser suficiente se o Lar possuir formas de resolução rápidas e eficientes.

Para o processo "Preparação e Confecção de Refeições" está descrita uma situação específica de manutenção aplicada às instalações e equipamentos de cozinha.

Sistematizando, é necessário:

- Identificar os equipamentos que necessitam de manutenção preventiva;
- Fazer planos de manutenção para os equipamentos anteriores;
- Manter para todos os equipamentos os registos de intervenções e assistência técnica.