



**FUNDAÇÃO NOSSA SENHORA DA ESPERANÇA**

**Lar João Gonçalves Palmeiro Novo**

## **Manual de Procedimentos Geral**

**30 de Novembro de 2007**

O trabalho que agora se apresenta resulta da necessidade de indicar algumas orientações processuais que melhorem a qualidade dos serviços prestados pelo Lar de Idosos da Fundação Nossa Senhora da Esperança e agilizem os circuitos de comunicação/informação no seio do próprio estabelecimento.

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

Por sua vez, será a Direcção Técnica a estabelecer a comunicação/articulação com os órgãos directivos da Fundação Nossa Senhora da Esperança, conforme o Organograma do Lar (Anexo I).

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

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

## **DIRECÇÃO TÉCNICA**

O Lar é dirigido por uma Direcção Técnica, responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do Regulamento Interno e das directivas e instruções dos órgãos directivos da Fundação Nossa Senhora da Esperança.

Compete, em especial, à Direcção Técnica do Lar:

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

3. Elaborar, em estreita articulação com a Área Técnica, o Plano Anual de Actividades de Animação Social, Cultural e Recreativa.
4. Realizar a leitura do Regulamento Interno do Lar, antes de ser celebrado o Contrato de Prestação de Serviços de Lar de Idosos.
5. Verificar, aquando da admissão de um(a) novo(a) utente, que a sua roupa pessoal contém marca individualizada que permita a respectiva identificação, bem assim como atestar a conformidade do rol de peças pessoal apresentado e a sua correspondência com os artigos que entraram em Lar.
6. Apoiar os utentes na satisfação das suas necessidades e acompanhar o respectivo processo de integração e de participação na vida do Lar.
7. Estabelecer contacto com as famílias dos utentes, participando com a celeridade possível as ocorrências relevantes, pelo menos, a um dos seus membros.
8. Receber e gerir as sugestões, queixas e reclamações dos utentes, profissionais e outras pessoas que entrem ou mantenham contacto com o Lar.
9. Organizar e supervisionar os profissionais envolvidos na prestação de cuidados aos utentes.
10. Fazer a conferência dos Horários de serviço dos colaboradores, do Mapa Anual de Férias e do Plano de Trabalho Interno.
11. Criar instrumentos de registo que permitam aferir a prestação de cuidados diária e a sua qualidade.
12. Avaliar permanente as medidas implementadas em Lar, mediante a criação de inquéritos sob a forma de questionário, a preencher pelo pessoal em funções.
13. Indicar e potenciar medidas tendentes a otimizar as condições de prestação dos cuidados aos utentes.
14. Promover a comunicação e as boas relações interpessoais entre profissionais e dirigentes, estabelecendo circuitos de comunicação e definindo as responsabilidades inerentes a cada função.
15. Intervir ao nível da resolução de problemas, quando toda a estrutura abaixo se revelar insuficiente e/ou inadequada para esse efeito, estando sempre disponível à chamada.
16. Manter o Conselho de Administração da Fundação Nossa Senhora da Esperança informado sobre o andamento geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões referentes ao Lar e aos seus utentes que aquele submeta à sua apreciação.
17. Cooperar com outras instituições públicas, sociais e/ou privadas.

## **ÁREA TÉCNICA**

### **ÁREA DO UTENTE**

Compete à Área do Utente:

1. Realizar a Avaliação Psico-social, anterior à admissão do(a) utente, para diagnosticar a necessidade e a adequabilidade do acolhimento em Lar.
2. Sensibilizar os utentes para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no Regulamento Interno do Lar.
3. Acompanhar os utentes ao nível do respectivo processo de integração e de participação na vida do Lar.
4. Actualizar o processo individual de cada utente, na sua vertente psico-social.
5. Actualizar, aquando da admissão de um(a) novo(a) utente, a sua morada junto dos serviços de protecção social (por exemplo, ADSE).
6. Desenvolver medidas que permitam a estimulação cognitiva, nomeadamente ao nível das capacidades mnésicas, do sentido da orientação na realidade e da capacidade de concentração.
7. Realizar acompanhamento psicológico, quando apropriado.
8. Promover iniciativas que facilitem a melhoria da auto-estima, do auto-conhecimento e da autonomia, nomeadamente, através da actividade física.
9. Promover acções propiciadoras de convívio e actividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas.
10. Promover o espírito de pertença, cooperação e de solidariedade entre os utentes.
11. Proporcionar o desenvolvimento das capacidades de expressão e de realização dos utentes, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.
12. Promover a interacção com os utentes dementes e grandes dependentes, através de estimulação e de integração sensorial.
13. Colaborar na elaboração mensal do boletim “Notícias da Fundação” e promover a sua distribuição junto dos utentes.
14. Colaborar na elaboração do Plano Anual de Actividades de Animação Social, Cultural e Recreativa.

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

### **ÁREA DE RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE**

Compete à Área de Relacionamento com a Comunidade:

1. Receber os pedidos de admissão e proceder ao seu registo.
2. Verificar a adequabilidade da documentação que acompanha o pedido de admissão e constituir um processo individual por cada pedido recebido.
3. Promover a integração dos sistemas familiar e institucional onde se movem os utentes.
4. Elaborar mensalmente o boletim “Notícias da Fundação” e promover a sua distribuição junto dos familiares/responsáveis dos utentes.
5. Cooperar com outras instituições públicas, sociais e/ou privadas.

### **ÁREA DE SAÚDE**

Cumprir à Área de Saúde:

1. Promover a integração de cada utente na vida do Lar, mediante a sensibilização para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no Regulamento Interno do Lar.
2. Realizar a Colheita de Dados de Situação de Saúde, anterior à admissão do utente, com vista a avaliar a compatibilidade entre o estado de saúde do(a) candidato(a) e o acolhimento em Lar.
3. Manter actualizado o processo individual do(a) utente, na sua vertente clínica, nomeadamente através do registo informático no “Módulo de Enfermagem” do programa de Gestão de Utentes.
4. Promover uma dieta alimentar adequada a cada utente e controlar a mesma sempre que se trate de dieta terapêutica (resultante de indicação clínica).
5. Controlar o estado de saúde individual do(a) utente, bem como controlar as incidências clínicas diárias.
6. Administrar medicamentos e assistir à sua toma de forma presencial, sempre que esta seja feita de forma rotineira (ex.: toma de medicamentos à refeição).

7. Administrar cuidados de enfermagem/saúde e prestar cuidados básicos de reabilitação física.
8. Impedir a entrada em Lar de produtos medicamentosos cuja administração se não mostre em conformidade com as prescrições médicas estabelecidas, considerando como excepção os medicamentos de toma livre.
9. Controlar a prestação de cuidados pessoais em Lar, com vista à correcta satisfação das necessidades humanas fisiológicas – Respirar, Beber e Comer, Eliminar, Postura, Dormir e Repousar, Vestir e Despir, Higiene e Autonomia – preservando junto dos utentes, sempre que possível, a dimensão de auto-cuidado.
10. Controlar a prestação de cuidados relacionados com a higiene e a manutenção da integridade da pele, da mucosa oral, dos cabelos, das unhas, e das pernas e pés.
11. Acompanhar o serviço de Acção Directa, ensinando os colaboradores e esclarecendo as suas dúvidas sobre os cuidados a prestar em Lar.
12. Implementar junto dos utentes medidas pontuais, no sentido de prover por uma hidratação e uma vacinação em conformidade com as directrizes apontadas pelo Serviço Nacional de Saúde.
13. Avaliar o grau de dependência do utente no sentido de aferir continuamente a possibilidade de recepção do Complemento de Dependência.
14. Promover exames audiométricos, de modo a identificar qual a terapêutica mais adequada para cada utente.
15. Incentivar a realização de oftalmoscopia, de modo a avaliar correctamente a situação dos utentes com perda de acuidade visual e a supervisionar a adequabilidade da graduação das lentes dos óculos.
16. Colaborar na prestação de cuidados de higiene e conforto e de alimentação dos utentes.
17. Actualizar, aquando da admissão de um(a) novo(a) utente, a sua morada junto dos serviços de saúde (como sejam o Centro de Saúde e o Hospital de Portalegre).
18. Proceder ao acompanhamento e transporte dos doentes em camas, macas, cadeiras de rodas ou a pé, dentro e fora do Lar.
19. Assegurar a aquisição e o transporte de medicamentos e produtos de consumo corrente necessários ao regular funcionamento do serviço.
20. Executar e zelar pela limpeza e arrumação da sala de tratamentos e gabinete médico e seus utensílios.

21. Arquivar toda a informação clínica dos utentes (por exemplo: exames, notas de enfermagem, relatórios médicos, e outros) nos respectivos processos individuais.
22. Registar e comunicar superiormente todas e quaisquer alterações no normal desenvolvimento do serviço de enfermagem em Lar (por exemplo, deslocações para realização de consultas médicas e exames complementares de diagnóstico, acidentes, internamentos, perdas de consciência e outras alterações significativas no estado de saúde dos utentes).

## **ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAL E FINANCEIRA**

### **GESTÃO FINANCEIRA/ TESOURARIA**

Compete ao sector de Gestão Financeira/ Tesouraria:

1. Realizar a conferência de extractos bancários.
2. Fazer reconciliações bancárias.
3. Conferir as Folhas Caixa.
4. Registar os movimentos relativos a transacções respeitantes à gestão da Instituição: Pagamento e conferência de facturas; Pagamento de fornecedores; Pagamento de vencimentos.
5. Preparar fundos destinados a serem pagos.
6. Elaborar mensalmente os vencimentos.
7. Proceder mensalmente aos Pagamentos da Segurança Social, IRS e outros.
8. Escriturar registos de contabilidade.
9. Realizar o Balanço e apurar os Resultados de Exploração e do Exercício.
10. Elaborar os balancetes e outra informação contabilística para fornecer ao Conselho de Administração.
11. Proceder ao apuramento dos resultados para elaboração das Contas de Gerência e Orçamentos.
12. Elaborar anualmente a Contas de Gerência, o Orçamento e o Plano de Actividades.
13. Realizar deslocações ao exterior, principalmente aos Bancos.
14. Elaborar e entregar Declarações junto das entidades competentes.
15. Agir em cumprimento com a Legislação comercial e fiscal existente.

16. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

### **APROVISIONAMENTO**

Compete ao sector do Aprovisionamento:

1. Elaborar e afixar, semanalmente e em local próprio, o Mapa de Ementas das refeições.
2. Gerir a área de aprovisionamento e proceder ao respectivo registo informático, mediante o uso do programa de Gestão de Stocks.
3. Controlar o acondicionamento das provisões, fazendo respeitar as directrizes de segurança alimentar previstas na norma ISO 22000 e os pressupostos do sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).
4. Emitir semanalmente mapas gerais relativos a entradas, saídas e stocks.
5. Conferir as mercadorias recebidas, com as respectivas facturas, e verificar a sua conformidade.
6. Conferir mensalmente as existências (inventário mensal de todos os produtos em stock).
7. Controlar os prazos de validade.
8. Receber os fornecedores e, em conjunto com esses, tomar conhecimento dos preços, para elaborar os pedidos mais convenientes.
9. Solicitar, periodicamente, tabelas de preços, e estabelecer comparações que ajudem a decidir a quem comprar.
10. Estudar preços de campanhas ocasionais e adquirir os produtos que interessam para o Lar, aproveitando os custos mais baixos.
11. Realizar recolha estatística mensal dos valores comprados, organizando-a em função das “Famílias” definidas no programa de Gestão de Stocks – Alimentação, Produtos de Limpeza, Produtos de Higiene, Produtos de Enfermagem, Material de Escritório.
12. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

### **SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS**

Cumpra aos Serviços Administrativos:

1. Registrar a correspondência recebida.
2. Escrever ofícios ou outra correspondência a expedir.



3. Arquivar todos os documentos e correspondência recebida, e cópias de toda a expedida.
4. Manter o arquivo actualizado.
5. Escriturar as actas das reuniões do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.
6. Realizar serviço de telefone e de fax e fazer atendimento ao público.
7. Elaborar folhas caixa (recebimentos e pagamentos, com as respectivas ordens de pagamento preenchidas).
8. Sensibilizar os utentes e/ou seus responsáveis para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no Regulamento Interno do Lar.
9. Criar, gerir e manter actualizado o processo individual do(a) utente, na sua vertente administrativa, nomeadamente através da utilização do programa informático de Gestão de Utentes.
10. Diligenciar no sentido de que sempre que é admitido um(a) novo(a) utente seja imediatamente formalizado o Contrato de Prestação de Serviços de Lar de Idosos.
11. Controlar as contas-correntes dos utentes, registando os valores à guarda da Instituição.
12. Processar os recibos dos utentes (mensalidade, despesas de saúde e outras despesas).
13. Receber numerário e outros valores e realizar a sua conferência, atendendo às verbas indicadas nos recibos.
14. Controlar, conferir e distribuir pelos utentes a facturação das Farmácias.
15. Informar superiormente sempre que se verificam situações de incumprimento por parte dos utentes e/ou seus representantes, relativas ao pagamento de participações, mensalidades ou outras despesas.
16. Realizar a recolha estatística do movimento de utentes do Lar e elaborar o Mapa Estatístico de Frequência dos Utentes.
17. Expedir, extraordinariamente, convites para eventos.
18. Elaborar e manter actualizada a Base de Dados da Liga de Amigos da Fundação Nossa Senhora da Esperança.
19. Realizar deslocações ao exterior.
20. Elaborar e entregar Declarações junto das entidades competentes.
21. Agir em cumprimento com a Legislação comercial e fiscal existente.
22. Diligenciar no sentido da manutenção e gestão dos programas informáticos e computadores.

23. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

### **GESTÃO DE PESSOAL**

Compete ao sector de Gestão de Pessoal:

1. Elaborar anualmente o Quadro de Pessoal.
2. Executar os Contratos.
3. Controlar o Relógio de Ponto.
4. Elaborar semanalmente um mapa resumo relativo às marcações do Relógio de Ronda.
5. Elaborar os vencimentos e controlar o registo de presenças.
6. Elaborar os Horários de Serviço dos colaboradores e o Mapa Anual de Férias.
7. Realizar um Plano de Trabalho Interno, organizado por sectores e em estreita ligação com os horários em vigor.
8. Proceder ao enquadramento de Horários em registo electrónico de dados.
9. Proceder à actualização do programa informático de Gestão de Pessoal e informar superiormente aquando da detecção de qualquer anomalia.
10. Proceder à manutenção dos Processos Administrativos do Pessoal e à gestão dos Programas Ocupacionais e Estágios Profissionais.
11. Elaborar e entregar Declarações junto das entidades competentes.
12. Agir em cumprimento com a Legislação comercial e fiscal existente.
13. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

### **ENCARREGADO DE APOIO LOGÍSTICO**

Compete ao Encarregado de Apoio Logístico:

1. Sensibilizar os utentes para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no Regulamento Interno do Lar, nomeadamente as que dizem respeito à conservação do equipamento.
2. Diligenciar no sentido da manutenção de equipamentos e de serviços.
3. Estar disponível para actuar e orientar o Encarregado Geral em situações de urgência, relacionadas com os equipamentos e/ou outro tipo de apoio logístico (por exemplo, transportes).
4. Requisitar, receber, controlar e distribuir mercadorias.

5. Requisitar, receber, controlar e distribuir produtos/materiais necessários ao funcionamento de equipamentos e serviços.
6. Desenvolver a sua actuação em estreita colaboração com o Encarregado Geral.
7. Registrar e comunicar superiormente todas e quaisquer questões que sejam colocadas pelos utentes, responsáveis, colaboradores e/ou outros, que não possam ser respondidas adequadamente no momento em que são formuladas.

### **ENCARREGADO GERAL**

Compete ao Encarregado Geral:

8. Promover a integração de cada utente na vida do Lar, mediante a sensibilização para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no Regulamento Interno do Lar.
9. Coordenar e orientar a actividade dos trabalhadores sob a sua responsabilidade (Cozinha, Refeitório, Lavandaria, Portaria, Acção Directa).
10. Desenvolver a sua actuação em estreita articulação com o Encarregado de Apoio Logístico e com o sector de Aprovisionamento.
11. Actuar em situações de urgência, relacionadas com os profissionais que estão sob a sua responsabilidade e/ou com os utentes.
12. Diligenciar no sentido da manutenção de equipamentos e de serviços.
13. Requisitar, receber, controlar e distribuir artigos de higiene e conforto.
14. Requisitar, receber, controlar e distribuir produtos/materiais necessários ao funcionamento de equipamentos e serviços.
15. Registrar e comunicar superiormente todas e quaisquer questões que sejam colocadas pelos utentes, responsáveis, colaboradores e/ou outros, que não possam ser respondidas adequadamente no momento em que são formuladas.

### **COZINHA**

Cabe ao serviço de Cozinha:

1. Receber os víveres e outros produtos destinados à confecção das refeições, cuidando pelo seu bom estado de conservação.
2. Respeitar as directrizes de segurança alimentar previstas na norma ISO 22000 e os pressupostos do sistema HACCP.
3. Preparar, temperar e cozinhar alimentos destinados às refeições.
4. Contribuir para a elaboração das ementas semanais.

5. Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias.
6. Preparar guarnições para os pratos.
7. Proceder ao empratamento e à guarnição dos alimentos confeccionados.
8. Confeccionar doces e bolos destinados às refeições.
9. Executar e zelar pela limpeza e arrumação da cozinha e seus utensílios.
10. Lavar louças, recipientes e outros utensílios.
11. Colaborar, se necessário, no serviço de refeitório.
12. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

### **REFEITÓRIO**

Cumpra ao serviço de Refeitório:

1. Executar nos vários sectores do refeitório trabalhos relativos ao serviço de refeições.
2. Preparar a sala, limpando e dispondo mesas e cadeiras da forma mais conveniente.
3. Colocar nas mesas pão, sumos, águas e outros artigos de consumo.
4. Servir as refeições no Apartamento 2 (utentes invisuais).
5. Levantar louças das mesas e transportá-las para a copa.
6. Lavar louças, recipientes e outros utensílios, se necessário.
7. Arrumar as louças no louceiro do refeitório, depois de devidamente lavadas e limpas, e deixá-las prontas para uma nova utilização.
8. Proceder a serviços de preparação das refeições, embora não as confeccionando.
9. Executar os serviços de limpeza e asseio dos diversos sectores.
10. Executar todos os dias 25 de cada mês o inventário das louças, recipientes e outros utensílios do Refeitório.
11. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

### **LAVANDARIA**

Compete ao serviço de Lavandaria:

1. Proceder ao recebimento, tratamento, arrumação e distribuição das roupas.
2. Realizar a lavagem manual ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes.

3. Realizar os trabalhos de passar a ferro e dobrar as roupas.
4. Engomar a roupa e proceder à sua arrumação.
5. Executar trabalhos, manuais ou à máquina, necessários ao conserto e aproveitamento de peças de vestuário, roupas de serviço e trabalhos afins.
6. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

### **PORTARIA**

Cabe à Portaria:

1. Atender os visitantes, informar-se das suas pretensões e anunciá-los ou indicar-lhes os serviços a que devem dirigir-se.
2. Vigiar e controlar as entradas e saídas dos utentes.
3. Receber correspondência, se necessário.
4. Controlar as entradas e saídas de mercadorias e veículos.
5. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

### **ACÇÃO DIRECTA**

Compete ao serviço de Acção Directa:

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

pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas.

9. Substituir roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes.
10. Proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo de roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria.
11. Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto.
12. Registrar e comunicar superiormente todas e quaisquer questões que sejam colocadas pelos utentes, responsáveis e/ou outros, que não possam ser respondidas adequadamente no momento em que são formuladas.

# ANEXO I

## ORGANOGRAMA

