



POLÍTICA E PROCEDIMENTOS DA ORGANIZAÇÃO PARA INCLUIR AS PESSOAS APOIADAS NO PLANEAMENTO, NA PRESTAÇÃO E NA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Santa Casa da Misericórdia de Amarante assume a orientação para a pessoa apoiada como um pilar, nomeadamente através do modelo de qualidade de vida adotado. A Política de Participação garante a participação e o envolvimento das pessoas apoiadas de forma ativa na gestão da instituição.

Para que haja um envolvimento dinâmico das pessoas apoiadas, a instituição promove a participação através de: questionários de avaliação da satisfação, reuniões técnicas, sistema de gestão de reclamações, atividades para pessoas apoiadas e familiares e responsáveis, plano individual de intervenção e a atividade “Voz Ativa” que foi criada para as pessoas apoiadas poderem contribuir com sugestões, planeamento e avaliação.

O procedimento que define a metodologia e as formas de participação e envolvimento das pessoas apoiadas, nas atividades de planeamento e avaliação dos serviços da instituição ao longo das várias fases do percurso das pessoas apoiadas são:

1.ª Fase – Admissão ou início do ano:

- Colaboração com a Diretora Técnica na elaboração do seu Plano Individual de Intervenção, dando sugestões das suas necessidades, expectativas e potencialidades, e no planeamento de objetivos e ações a implementar para o ano transato.
- Participação no planeamento do Plano de Atividades de Animação Sociocultural, apresentam propostas de novas atividades e a sua forma de conceção.

2.ª Fase – Durante o ano:

- Sugestões de atividades na “Voz Ativa”.
- Reuniões com a Diretora Técnica e a pessoa apoiada, quando se justifica. O registo dessas reuniões encontra-se no processo individual.
- Acesso à caixa de sugestões/reclamações – Podem sugerir atividades, sugerir alterações nos procedimentos diários da instituição, e também podem reclamar de coisas que não consideram estar bem.

3.ª Fase - Fim do ano:

- Avaliação do plano individual de intervenção.
- Inquérito anual de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas. Neste documento avaliam: o acolhimento, a admissão e integração, atividades e funcionamento da ERPI, plano individual, prestação dos serviços, comportamento dos profissionais e dos voluntários e os seus direitos.

DOCUMENTO ORIENTADOR

A participação e envolvimento dos Pessoas apoiadas são evidenciados através de fotografias, sugestões na atividade “Voz Ativa” e resultados dos questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas.

___/___/___

O Provedor

José Augusto da Silva Silveira