Manual de Acolhimento

ReViver – Associação para a Saúde Mental e Prevenção do Suicídio (IPSS)

Índice

1. **Notas de Boas Vindas**

2. Enquadramento

3. ReViver

3.1. Missão
3.2. Visão
3.3. Valores
3.4. Objetivos

4. Estrutura Orgânica da ReViver

4.1. Organograma

5. Recursos Humanos

5.1. Normas de Conduta
5.2. Direitos e Deveres dos Colaboradores e Voluntários
5.3. Horários de Trabalho

6. Desempenho de Funções do Assistente Social

7. Projetos

1. Notas de Boas Vindas

Caro/a Colaborador/a,

A Direção da ReViver – Associação para a Saúde Mental e Prevenção do Suicídio dá-lhe as boas-vindas a esta instituição. É com grande satisfação que o/a recebemos na nossa equipa, unida pelo compromisso de promover o bem-estar psicológico, prevenir o suicídio e apoiar pessoas em risco emocional.

Ao iniciar este percurso connosco, integra uma organização que acredita que a saúde mental é um direito fundamental e que ninguém deve enfrentar dificuldades emocionais sozinho/a. O nosso trabalho assenta na empatia, na dedicação e na responsabilidade social, com o objetivo de proporcionar apoio acessível, multidisciplinar e comunitário a quem mais precisa.

Procuramos garantir um ambiente de trabalho colaborativo e motivador, onde cada colaborador/a tenha as condições necessárias para um desempenho de excelência. Contamos, por isso, com o seu compromisso, profissionalismo e participação ativa na concretização da nossa missão.

Conscientes dos desafios e da importância do seu papel, apresentamos-lhe este Manual de Acolhimento, que visa facilitar a sua integração e proporcionar-lhe um melhor entendimento sobre a nossa organização. Esperamos que esta experiência seja enriquecedora e gratificante, tanto a nível profissional como pessoal.

Seja bem-vindo/a à ReViver! Juntos, podemos transformar vidas!

A Direção

2. Enquadramento

A ReViver é uma organização dedicada ao apoio de indivíduos em risco de suicídio, pessoas com perturbações de saúde mental, familiares, cuidadores e à sensibilização da sociedade para estas questões.

A nossa atuação concentra-se especialmente em áreas com baixos recursos em saúde mental, com enfoque na Área Metropolitana de Lisboa. O nosso público-alvo inclui jovens, adultos e idosos em situação de vulnerabilidade psicológica, independentemente do género ou estatuto socioeconómico.

Atendemos pessoas em isolamento social, com dificuldades económicas, vítimas de violência ou discriminação, bem como profissionais expostos a altos níveis de stress e risco de burnout, como profissionais de saúde e forças de segurança.

Este Manual de Acolhimento tem como objetivo fornecer diretrizes claras para garantir um acolhimento humanizado, empático e eficaz, assegurando que cada indivíduo recebe o apoio necessário desde o primeiro contacto.

3. ReViver

3.1. Missão

A ReViver tem como missão promover o bem-estar psicológico, prevenir o suicídio e apoiar pessoas em risco emocional, através de um suporte acessível, multidisciplinar e comunitário. Acreditamos que a saúde mental é um direito fundamental e trabalhamos para garantir que ninguém enfrente dificuldades emocionais sozinho.

3.2. Visão

A ReViver ambiciona ser uma referência nacional na promoção da saúde mental e na prevenção do suicídio, através de um modelo de apoio inovador e inclusivo, reduzindo significativamente o estigma associado à doença mental e garantindo um suporte eficaz a todas as pessoas em situação de vulnerabilidade psicológica.

3.3. Valores

- Empatia: Colocar o bem-estar e as necessidades das pessoas no centro da nossa atuação.
- Acessibilidade: Garantir que todos têm acesso a apoio psicológico, independentemente da sua condição socioeconómica.
- Inovação: Desenvolver estratégias e abordagens eficazes na intervenção em saúde mental.
- Colaboração: Trabalhar em rede com outras instituições para maximizar o impacto social.
- Transparência: Garantir responsabilidade e ética em todas as nossas práticas

3.4. Objetivos

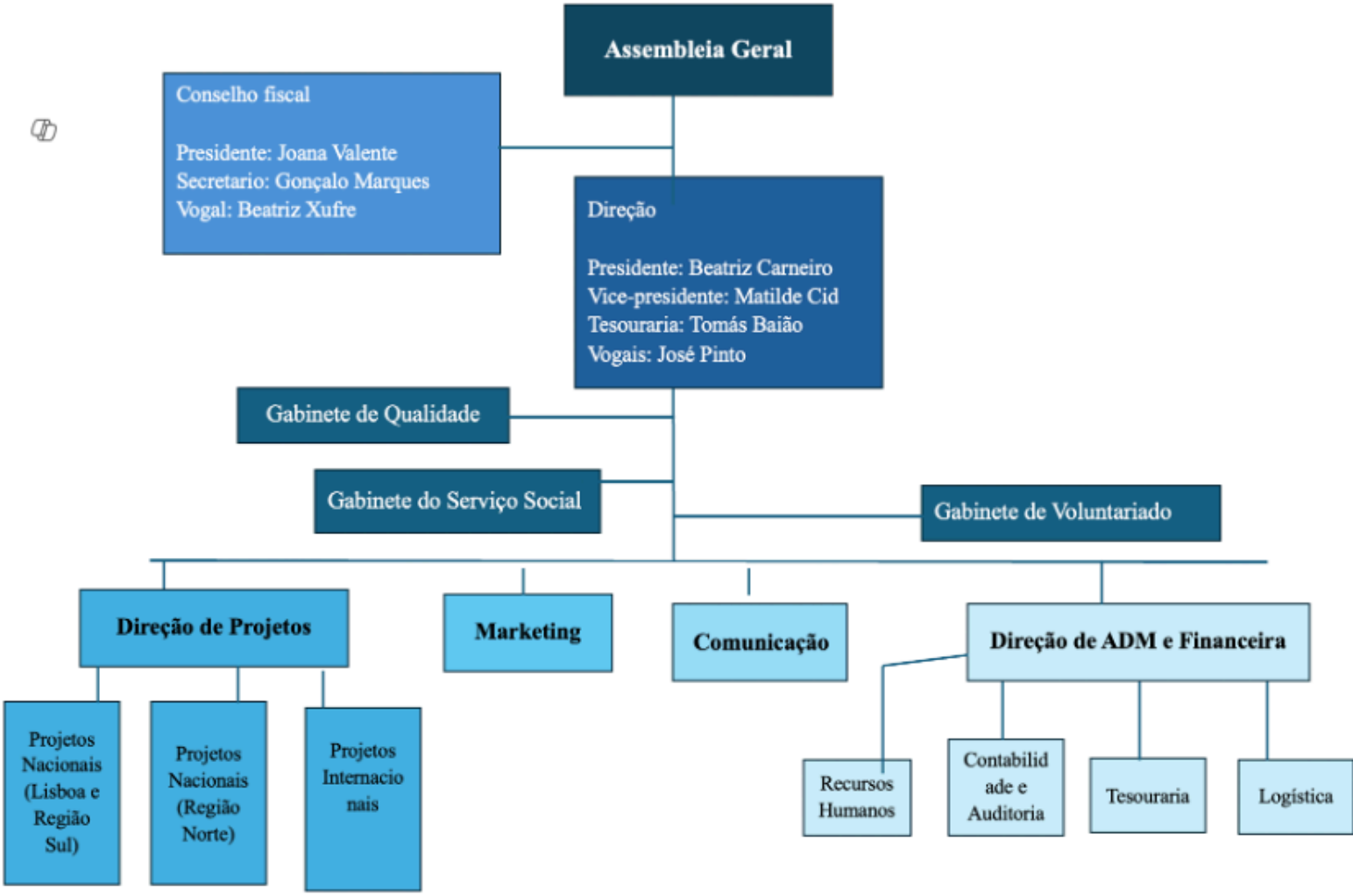
1- Aumentar o acesso ao apoio psicológico
- Objetivo: Disponibilizar atendimentos através de linhas de apoio emocional, consultas de psicologia e equipas de suporte.

2- Expandir a sensibilização e formação sobre saúde mental
- Objetivo: Realizar ações de sensibilização e formação em escolas, empresas e instituições de saúde

3. Fortalecer a intervenção comunitária e parcerias estratégicas
- Objetivo: Estabelecer parcerias formais como autarquias, instituições de saúde e entidades educacionais para promover iniciativas de bem-estar e suporte psicológico acessível.

4. Estrutura Orgânica da ReViver

4.1. Organograma



5. Recursos Humanos

5.1. Normas de Conduta

1. Compromisso com a Missão e Valores

2. Confidencialidade e Proteção de Dados

3. Respeito e Inclusão

4. Profissionalismo e Ética

5. Comunicação Clara e Assertiva

6. Uso Responsável de Recursos

7. Atuação em Situações de Emergência

8. Conflito de Interesses

9. Compromisso com a Formação Contínua

5.2. Direitos e Deveres dos Colaboradores e Voluntários

Direitos:

1- Ambiente de Trabalho Saudável

2- Formação e Capacitação

3- Respeito e Valorização

4- Apoio e Supervisão

5- Equidade de Oportunidades

6- Participação Ativa

7- Reconhecimento pelo Trabalho Desempenhado

8- Segurança e Bem-Estar

Deveres:

1- Cumprir a Missão da Associação

2- Manter o Sigilo Profissional

3- Respeitar as Normas de Conduta

4- Cumprir Horários e Compromissos

5- Participar em Formações e Reuniões

6- Agir com Empatia e Respeito

7- Relatar Situações de Risco

8- Representar a Associação de Forma Positiva

5.3. Horários de Trabalho

A ReViver – Associação para a Saúde Mental e Prevenção do Suicídio valoriza a flexibilidade e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos seus colaboradores e voluntários. Para garantir o bom funcionamento das atividades, estabelece-se o seguinte:

1. Horário de Funcionamento
Atendimento ao Público: Segunda a Sexta-feira, das 9h00 às 18h00.
Linha de Apoio Emocional: Funcionamento diário com horários definidos por escalas de turnos.
Atividades e Formações: Horários variáveis conforme a programação divulgada pela coordenação.

2. Pausas e Descanso
Durante o expediente, os colaboradores têm direito a uma pausa para almoço de 1 hora e pausas curtas conforme necessário.
Para voluntários em turnos de apoio emocional, é recomendada uma pausa de 15 minutos a cada 2 horas de atendimento.

3. Pontualidade e Assiduidade
É fundamental que todos cumpram os horários estabelecidos, garantindo o bom funcionamento dos serviços.
Qualquer atraso ou ausência deve ser comunicado com antecedência à coordenação.

6. Desempenho de Funções do Assistente Social

1. Acompanhamento Psicossocial
- Realizar atendimentos e acompanhamentos a indivíduos em risco de suicídio e seus familiares.
- Identificar necessidades sociais e encaminhar para os serviços adequados.
- Elaborar planos de intervenção individualizados para cada caso.

2. Mediação e Encaminhamento
- Atuar como mediador entre os utentes e os serviços públicos ou privados de apoio social, saúde mental e habitação.
- Encaminhar utentes para programas de apoio financeiro, jurídico, habitacional ou de reintegração profissional.
- Facilitar o acesso a redes de suporte comunitário.

3. Sensibilização e Capacitação
- Desenvolver ações de sensibilização sobre saúde mental e prevenção do suicídio junto a comunidades, escolas e empresas.
- Organizar e ministrar formações para equipas técnicas e voluntários da ReViver.
- Colaborar na criação de materiais educativos e campanhas informativas.

4. Trabalho em Rede e Parcerias
- Estabelecer parcerias com instituições de saúde, autarquias, organizações sociais e educativas.
- Trabalhar em articulação com psicólogos, psiquiatras e outros profissionais da ReViver para um atendimento multidisciplinar.
- Participar em reuniões e redes de apoio interinstitucionais.

5. Registo e Relatórios
- Manter registos atualizados dos atendimentos e intervenções realizadas.
- Elaborar relatórios periódicos sobre as atividades desenvolvidas e os impactos gerados.
- Assegurar a confidencialidade das informações dos beneficiários.

6. Ética e Responsabilidade Profissional
- Atuar sempre de acordo com os princípios éticos da profissão, respeitando a dignidade e os direitos dos beneficiários.
- Garantir um atendimento humanizado, empático e livre de discriminação.
- Atualizar-se constantemente sobre políticas públicas, programas de apoio social e boas práticas na área da saúde mental.

7. Projetos

Projeto Lisboa – "Rede de Apoio 24/7: SOS Saúde Mental"
- Objetivo: Criar uma linha de apoio emocional gratuita e uma rede de intervenção de crise disponível 24/7 na Área Metropolitana de Lisboa.

- Lisboa enfrenta desafios significativos na área da saúde mental, com tempos de espera longos para consultas no SNS e uma alta taxa de pedidos de apoio psicológico. Uma linha de apoio especializada e uma resposta rápida podem salvar vidas.

Principais Ações:
- Criar uma linha de apoio gratuita operada por psicólogos e voluntários treinados, disponível 24/7.
- Desenvolver uma equipa de intervenção rápida para situações de emergência psicológica (ex.: tentativas de suicídio, crises de ansiedade graves).
- Estabelecer um protocolo de atuação com hospitais, serviços de urgência e forças de segurança.
- Criar um sistema de chat e videochamada para apoio online, além da linha telefónica.

Projeto Norte – "Escolas Saudáveis: Programa de Saúde Mental nas Escolas"
- Objetivo: Implementar um programa de promoção da saúde mental e prevenção do suicídio em escolas do Norte de Portugal.

O Norte tem uma elevada taxa de abandono escolar e problemas de saúde mental entre os jovens. Este projeto visa educar, prevenir crises e criar ambientes escolares mais saudáveis.

Principais Ações:
- Criar um programa educativo para alunos do 3.º ciclo e ensino secundário, com workshops sobre gestão emocional, resiliência e combate ao bullying.
- Formar professores e psicólogos escolares em primeiros socorros psicológicos.
- Implementar um sistema de "mentoria emocional" entre alunos para reforçar a rede de suporte entre pares.
- Disponibilizar consultas de apoio psicológico gratuitas nas escolas parceiras.
- Criar um observatório para analisar os principais desafios emocionais dos alunos e sugerir melhorias nas políticas educacionais.

Projeto Internacional – "MindConnect: Plataforma Digital de Apoio Global"
- Objetivo: Criar uma plataforma digital de apoio psicológico online, acessível a qualquer pessoa no mundo, especialmente em países com poucos recursos em saúde mental.

A falta de acesso a serviços de saúde mental é um problema global, especialmente em países em desenvolvimento. Com o avanço da tecnologia, uma plataforma digital pode oferecer suporte imediato e acessível.

Principais Ações:
- Criar um website e app multilíngue com serviços de apoio emocional por chat e videochamada, operados por psicólogos e voluntários treinados.
- Disponibilizar materiais educativos gratuitos sobre saúde mental em vários idiomas.
- Implementar um sistema de inteligência artificial para triagem e recomendações personalizadas de apoio.
- Desenvolver uma rede global de psicólogos voluntários para consultas acessíveis ou gratuitas.
- Criar um fundo internacional de apoio para financiar terapias em regiões desfavorecidas.