

Modelo De Lista De Verificação Para Gestão De Casos Checklist

Acolhimento e avaliação de casos

Primeiros passos para receber e analisar um caso.

Data do primeiro contato

Resumo da Apresentação Inicial ao Cliente

Motivo da abertura do processo/caso.

- Indicação
- Autoindicação
- Mandato Legal
- Outros

Idade do cliente

Principais Preocupações Apresentadas

- Habitação
- Financeiro
- Legal
- Saúde Mental
- Saúde física
- Emprego
- Família/Relacionamentos

Agência de referência (se aplicável)

Escreva alguma coisa...

Observações Iniciais e Riscos Potenciais

Escreva alguma coisa...

Verificação das Informações do Cliente

Confirmando a identidade do cliente e os dados relevantes.

Nome completo

Escreva alguma coisa...

Data de nascimento (AAAA)

Insira um número...

Endereço

Escreva alguma coisa...


Número de telefone

Escreva alguma coisa...

Tipo de documento de identificação

- Carteira de motorista
- Passaporte
- Cartão do Seguro Social
- Outros

Cópia do documento de identificação

 Upload File

Nome do contato de emergência

Escreva alguma coisa...

Telefone de contacto para emergências

Escreva alguma coisa...

Análise das Necessidades e Definição de Objetivos

Identificar as necessidades do cliente e definir os resultados desejados.

Necessidades percebidas pelo cliente (nas palavras do próprio)

Escreva alguma coisa...

Principais áreas de necessidade (selecione todas as que se aplicam)

- Habitação
- Emprego
- Cuidados de saúde
- Assistência Financeira
- Assistência Jurídica
- Educação/Formação
- Apoio à Saúde Mental
- Apoio a Pessoas com Problemas de Abuso de Substâncias
- Transporte

Rendimento do cliente (mensal)

Insira um número...

Pontos Fortes e Recursos do Cliente

Escreva alguma coisa...

Nível de envolvimento do cliente

- Altamente Envolvido(a)
- Participação Moderada
- Baixo envolvimento
- Inseguro

Objetivos iniciais do caso (definidos em conjunto)

Escreva alguma coisa...

Data da Revisão dos Objetivos

Insira a data...

Identificação e Alocação de Recursos

Identificar e alocar os recursos adequados para dar suporte ao caso.

Assistente social principal designado.

- Trabalhador A
- Trabalhador B
- Trabalhador C
- Tarefa Pendente

Serviços especializados necessários.

- Assistência Jurídica
- Apoio à Saúde Mental
- Aconselhamento financeiro
- Assistência médica
- Apoio ao Alojamento
- Nenhum.

Orçamento Estimado e Distribuição dos Recursos

Insira um número...

Documentos de suporte (por exemplo, encaminhamentos)

 Upload File

Data da Indicação

Insira a data...

Recursos de transporte

- Fornecido pela agência
- Responsabilidades do Cliente
- Pendente
- Não é necessário.

Prestação e Implementação de Serviços

Implementação das intervenções planejadas e prestação de serviços.

Data de início da prestação de serviços

Insira a data...

Descrição dos Serviços Prestados

Escreva alguma coisa...

Número de sessões concluídas

Insira um número...

Método de Prestação de Serviços

- Presencialmente
- Remoto (por videoconferência)
- Remoto (por telefone)

Documentação de apoio (por exemplo, registos de progresso)

 Upload File

Duração de cada sessão

Insira o horário...

Acompanhamento e Avaliação do Progresso

Acompanhar o progresso, avaliar a eficácia e fazer os ajustes necessários.

Data da avaliação do progresso.

Insira a data...

Pontuação de Progresso (de 1 a 5)

Insira um número...

Resumo dos Progressos Alcançados

Escreva alguma coisa...

Desafios Enfrentados e Soluções Implementadas

Escreva alguma coisa...

Avaliação Geral do Progresso

- No caminho certo.
- Com um ligeiro atraso em relação ao planeado.
- Com um atraso considerável em relação ao cronograma.
- Requer ajuste.

Áreas que Necessitam de Maior Atenção

- Apoio Financeiro
- Apoio ao Alojamento
- Apoio emocional
- Assistência Jurídica
- Acesso aos cuidados de saúde

Observações sobre o feedback de partes interessadas/clientes (se aplicável)

Escreva alguma coisa...

Data da Próxima Revisão

Insira a data...

Documentação e arquivo de registos

Garantir que os registos de cada caso sejam precisos e completos.


Data de criação do registo

Insira a data...

Resumo das Notas da Avaliação Inicial

Escreva alguma coisa...

Documentação de suporte (por exemplo, relatórios, correspondência)

 Upload File

Tipo de registo

- Registo de admissões
- Notas de Progresso
- Correspondência
- Registo de Encerramento

Ações detalhadas implementadas e resultados obtidos.

Escreva alguma coisa...

Número de páginas nos documentos anexos

Insira um número...

Assinatura do Gestor de Caso

Identificador do registo/número do processo

Escreva alguma coisa...

Comunicação e Colaboração

Facilitando a comunicação com clientes, partes interessadas e membros da equipa.

Data do Último Contacto com o Cliente

Insira a data...

Método de contato (telefone, e-mail, contato pessoal)

Escreva alguma coisa...

Resumo da comunicação e principais pontos de discussão

Escreva alguma coisa...

Partes interessadas envolvidas na comunicação.

- Cliente
- Membro da família
- Representante legal
- Prestador de serviços
- Supervisor de Gestores de Caso

Tópicos Abordados

- Atualizações sobre o progresso
- Análise do Plano de Serviços
- Questões Financeiras
- Preocupações/Desafios
- Objetivos

Próxima comunicação agendada (tipo)

Escreva alguma coisa...

Data da Próxima Comunicação

Insira a data...

Gestão de Riscos e Segurança

Identificar e atenuar os riscos potenciais para a segurança e o bem-estar dos clientes.

Nível de risco atual do cliente

- Baixo
- Moderado
- Alto/Alta
- Crítico

Descrição dos Riscos Identificados

Escreva alguma coisa...

Assinatura do funcionário (comprovando que tomou conhecimento da avaliação de riscos)

Encerramento do Caso e Transição

Concluindo o caso, garantindo uma transição tranquila e registrando os resultados.

Data de encerramento do processo

Resumo dos resultados e do progresso dos casos

Satisfação do Cliente (Após o Encerramento)

- Muito satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito.

Recomendações para Futuro Apoio (se aplicável)

Escreva alguma coisa...

Encaminhamento para outros serviços (se aplicável)

Sim.

Não

Detalhes da indicação (se aplicável)

Escreva alguma coisa...

Assinatura do Gestor de Caso

Nome do Gestor de Caso (em letra de forma)

Escreva alguma coisa...