



ACAIS

ASSOCIAÇÃO DO CENTRO DE APOIO AOS IDOSOS SANJOANENSES

***REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
DO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO***

S. João da Madeira, Junho de 2009

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS



NORMA I
Âmbito de aplicação

A Associação do Centro de Apoio aos Idosos Sanjoanenses, designada por ACAIS, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 29/06/2001, pertencente a ACAIS, Associação de Solidariedade Social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II
Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro.

NORMA III
Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1.Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 2.Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- 3.Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV
Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1.O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1. Alimentação (distribuição de refeições Pequeno-Almoço; Almoço e Lanche);
- 1.2.Acompanhamento das refeições;
- 1.3.Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- 1.4.Tratamento de Roupas, quando associado a outro tipo de serviço do SAD;
- 1.5.Higiene habitacional – Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar (quando associado a outro tipo de serviço do SAD);
- 1.6.Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
- 1.7.Apoio em situação de emergência - Serviço Helpphone (central de assistência permanente, pronta a responder a qualquer situação de emergência, através de um sistema de comunicação sem a necessidade da existência de um telefone ao alcance da mão, com um simples apertar de um botão de controle remoto (bracelete), 24h por dia, 365 dias por ano. Ao premir o botão, o alerta é accionado, sendo a situação encaminhada para Bombeiros, PSP, Familiares, ACAIS, entre outros);
- 1.8. Assistência Medicamentosa.

2.O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes actividades:

- 2.1.Acompanhamento ao exterior;
- 2.2.Aquisição de bens e serviços;
- 2.3.Actividades de Animação Sociocultural;
- 2.4.Apoio psicossocial (Técnicos Superiores de Serviço Social e de Psicologia);

2.5.Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente;

2.6.Disponibilização de Ajudas Técnicas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de admissão

São condições de admissão neste estabelecimento:

1.Os indivíduos ou famílias que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou as actividades de vida diária.

NORMA VI

Candidatura

1.Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1.1.Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;

1.2.Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário

1.3.Cartão de Beneficiário do cliente e do representante legal, quando necessário

1.4.Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;

1.5.Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;

1.6.Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar, quando necessário;

1.7.Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

2.O período de candidatura é o seguinte: dias úteis.

2.1.O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9:00h às 18:00h.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos, no período e horário referidos no ponto 2.

4.Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão

São critérios de selecção e priorização (ponderação) na selecção dos clientes, os seguintes:

1.Idade do cliente (Ponderação - 1);

2.Grau de dependência (Ponderação - 2);

3.Fracos Recursos Económicos (Ponderação - 2);

4.Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos (Ponderação - 2);

5.Risco de isolamento social (Ponderação - 2);

6.Residência próxima do estabelecimento (Ponderação - 1);

7.Pessoas de referência do cliente a frequentar o estabelecimento (Ponderação - 1);

8.Situações de emergência social (Ponderação - 3);

9.Associado da Instituição (Ponderação - 1)

O sistema de avaliação e priorização é efectuado com o factor de ponderação apresentado e pontuado com 0 se Não Aplicável e com 1 se Aplicável.

NORMA VIII**Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção ou a Direcção Técnica, em situações de grande urgência, sendo a admissão a título provisório, sujeita a confirmação posterior da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias úteis.
4. No acto de admissão são devidos os seguintes pagamentos: regularização das quotas de associado.

NORMA IX**Acolhimento dos Novos Clientes**

1. O Programa de Acolhimento Inicial diz respeito ao um período de adaptação acordado com o cliente e/ou pessoa(s) próxima(s), não devendo ser superior a 30 dias.
2. No período de acolhimento, o(a) Director(a) Técnico(a) e o técnico gestor desenvolvem as seguintes funções:
 - a) Gestão, adequação e monitorização dos primeiros serviços prestados;
 - b) Avaliação das reacções dos clientes;
 - c) Disponibilização de informação em caso de necessidade de esclarecimentos;
 - d) Sensibilização para a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas actividades desenvolvidas;
 - e) Disponibilização de informação, sempre que necessário, acerca das regras de funcionamento do SAD, nomeadamente, direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
 - f) Elaboração do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente;
 - g) Avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, em situação de não adaptação, e consequente alteração de intervenção, se necessário.

NORMA X**Processo individual do Cliente**

No processo individual do cliente consta a identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes.

NORMA XI**Lista de espera**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será comunicado ao cliente, através de carta, a informação de que se encontra em lista de espera e a posição que o cliente ocupa, no prazo de 10 dias úteis.

Os critérios para a retirada de lista de espera são:

- 1) Anulada a inscrição por parte do cliente/pessoa próxima;
- 2) Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
- 3) Em situação de existência de vaga, o cliente não aceitar ingressar na resposta social.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado na R. Alão de Morais, n.º 237, em S. João da Madeira e as suas instalações são compostas pelas seguintes áreas funcionais:

1. Área de acesso, com espaços destinados à recepção e espera para atendimento dos clientes e ou dos seus familiares.
2. Área da direcção e dos serviços técnicos, com espaços para a direcção e desenvolvimento de actividades administrativas e técnicas, sendo constituída por gabinete de atendimento/direcção/coordenação, gabinete de trabalho, serviços administrativos e instalações sanitárias.
3. Área de serviços, com espaços destinados à confecção de refeições e tratamento de roupas sendo constituídas por cozinha, despensa de dia e arrumos e lavandaria.
4. Área do pessoal, com espaço destinado à higiene e conforto pessoal, sendo constituída por vestiário/instalação sanitária.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário tem duas modalidades de funcionamento:

- a) De segunda a sexta-feira (dias úteis);
- b) De segunda a sexta-feira incluindo feriados e fins-de-semana;

2. O horário de funcionamento do SAD é das 8:00h às 18:00h, em dias úteis e das 08:30h às 13:30h aos fins-de-semana e feriados.

NORMA XIV

Pagamento da mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: dias úteis, das 9:00h às 18:00h, na Secretaria da Instituição. O mesmo deverá ser efectuado até ao dia 08 do mês corrente.
2. O desenvolvimento de actividades e passeios poderão implicar pagamentos específicos, sendo estes previamente divulgados.
3. No acompanhamento em determinadas situações (consultas médicas, exames, outros) quando não exista estrutura familiar ou esteja comprovadamente impossibilitada, fora do concelho de S. João da Madeira, o serviço de transporte será pago ao preço de €0,35 (trinta e cinco cêntimos) por Km (actualizável anualmente), excepto em situação de grave carência económica apurada pela Técnica Superior de Serviço Social.

NORMA XV

Tabela de Participações/Precário da Mensalidade

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local bem visível (Anexo A).
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF-D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- ◆ O valor das taxas e impostos necessários á formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- ◆ O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- ◆ Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- ◆ As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3.Haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal nas seguintes situações:

3.1.Quando que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar (redução de 20% na comparticipação familiar mensal);

3.2.Quando o utente não usufrua do serviço de Alimentação (redução de 25% na comparticipação familiar mensal);

3.3.Quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados no mês (redução de 25% na comparticipação familiar mensal);

4.As comparticipações familiares, em regra, são objecto de revisão anual (taxa de inflação), sendo efectuada no início do ano civil.

5. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor o prazo para o aviso prévio será de 30 dias.

NORMA XVI

Refeições

As refeições são distribuídas nos seguintes horários:

- ◆ Pequeno Almoço: das 8:00h às 10:00h;
- ◆ Almoço e Lanche: das 11:30 às 13:00h.
- ◆ A ementa é constituída por dois regimes de alimentação sendo o geral e dieta. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em local bem visível.

NORMA XVII

Actividades/serviços prestado

As regras relacionadas com o funcionamento dos serviços prestados pelo estabelecimento/serviço são:

1.Actividades Socioculturais:

1.1.As regras de funcionamento das actividades devem ser do conhecimento do cliente, resultando da concordância dos intervenientes;

1.2.O responsável pela elaboração e implementação do plano de ASC é do conhecimento do cliente;

1.3.É da responsabilidade do cliente, a decisão de participação nas actividades socioculturais planeadas;

1.4.Para cada produto das actividades socioculturais tipo previsto, devem encontrar-se definidos os seguintes elementos, que devem ser do conhecimento do cliente: descrição da actividade, local de realização, calendarização (nº de vezes a realizar e horários), responsável de execução e capacidade de clientes a abranger;

1.5.O cliente deve respeitar a programação/ coordenação da actividade;

- 1.6.Sempre que ocorrer uma situação anómala o cliente deve, obrigatoriamente, comunicar ao responsável pela actividade;
- 1.7.O cliente deve tratar com respeito os intervenientes da actividade (clientes e colaboradores), ficando o mesmo, em caso de incumprimento sujeito à exclusão ou suspensão da actividade;
- 1.8.Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização da actividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos ou outras, a Instituição reserva-se ao direito de a adiar ou cancelar conforme a sua disponibilidade;
- 1.9.Em situações de emergência que ocorram no âmbito das Actividade Socioculturais, está previsto o modo de actuação, sendo do conhecimento do colaborador responsável pela mesma;
- 1.10.Para as diversas actividades tipo planeadas, pode ser necessário definir regras específicas para a realização das mesmas, sendo estas previamente divulgadas ao cliente.

2.Serviço de Cuidados de Higiene e Imagem:

- 2.1.Os cuidados de higiene e imagem são prestados de acordo com o estabelecido no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);
- 2.2.O cliente tem de ser tratado com respeito pela sua identidades, hábitos e modos de vida;
- 2.3.É assegurada a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos indivíduos;
- 2.4.Aquando da realização do serviço, os colaboradores devem dirigir-se ao cliente pelo seu nome, explicando as acções durante as tarefas que realizam, promovendo o auto-cuidado;
- 2.5.Os cuidados de higiene e imagem prestados ao cliente devem ser registados, datados, assinados e integrados no Processo Individual do cliente;
- 2.6.Em situações problemáticas ou em que a tarefa não é realizada de acordo com o previsto, deve-se registar a situação, motivo e as acções tomadas ou a tomar;
- 2.7.Os instrumentos, utensílios e produtos que suportam a tarefa de cuidados de higiene e imagem são disponibilizados pelo cliente no domicílio;
- 2.8.Os cuidados de higiene e imagem são prestados no horário previamente acordado (contrato), com uma tolerância de 15 minutos por motivos não previstos e não imputáveis à entidade gestora do estabelecimento/serviço;
- 2.9.A não realização do serviço por motivo imputável ao cliente (consultas, entre outras), deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 2 dias ou se não for prevista, logo que seja possível.

3.Cuidados de Reabilitação e SOS:

- 3.1.Os cuidados de reabilitação são prestados de acordo com o estabelecido no PDI, nomeadamente no que se refere à periodicidade das consultas e outros serviços (serviço desenvolvido por entidades externas).
- 3.2.No âmbito da articulação com os cuidados de reabilitação é definido um responsável pela supervisão dos mesmos (gestor do processo);
- 3.3.As situações globais de emergência e a forma de actuação estão identificadas e todos os colaboradores tem conhecimento dos procedimentos a efectuar em caso de emergência;
- 3.4.Os contactos para a resolução das situações de emergência estão em local acessível aos colaboradores;
- 3.5.Os colaboradores, em caso de acidente ou doença súbita, devem respeitar o protocolo em vigor, no âmbito dos primeiros socorros.

4.Serviço de Assistência Medicamentosa:

- 4.1.A assistência medicamentosa é prestada de acordo com o estabelecido no PDI;
- 4.2.Os colaboradores só devem administrar medicamentos mediante a apresentação da prescrição médica ou declaração de responsabilidade do cliente/pessoa próxima e de acordo com a sua competência profissional;
- 4.3.No caso do cliente ser diabético, os registos de controlo da glicemia são datados e assinados no livro do diabético;

4.4.Sempre que ocorram alterações de medicação, é necessário a sua comunicação e entrega do registo da medicação (prescrição médica) ou assinatura de termo de responsabilidade.

5.Nutrição e Alimentação:

5.1.A ementa é elaborada semanalmente e afixada em local bem visível ou disponibilizada ao cliente atempadamente;

5.2.A ementa é constituída por refeição geral e de dieta. Em caso de dietas especiais, o cliente deve apresentar prescrição médica para a inclusão no PDI;

5.3.O serviço de alimentação é constituído pelas seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço e lanche;

5.4.A refeição principal é disponibilizada em marmitas térmicas disponibilizadas pela entidade gestora do estabelecimento. Em situações de Pequeno-Almoço e Lanche, os recipientes térmicos são disponibilizados pelo cliente;

6.Apoio Psicossocial:

6.1.O Programa de Apoio Psicossocial (PAPS) é elaborado com base na avaliação diagnóstica efectuada ao cliente, respeitando os objectivos específicos de cada área de actuação;

6.2.O cliente e/ou pessoas próximas devem ter conhecimento do PAPS definido, para que seja analisado e validado antes da sua implementação;

6.3.Sempre que seja necessário a introdução de alterações ao PAPS, estas serão validadas por todos os intervenientes (cliente ou familiar ou representante legal, colaboradores, outros);

6.4.O cliente deve ser informado de todas as acções de âmbito social e psicológicas previstas e concretizadas;

6.5. Quando solicitado, se possível, será proporcionado ao cliente, a possibilidade de apoio em actividades não previstas;

6.6.O acompanhamento psicossocial é realizado por uma equipa técnica multidisciplinar (técnicos superiores de serviço social e de psicologia);

6.7.Em situações de emergência, o modo de actuação está devidamente definido e é do conhecimento de todos os colaboradores envolvidos;

6.8.O gestor do processo definirá as regras e condições de actuação gerais, para cada actividade/acção;

6.9.O PAPS é monitorizado mensalmente e avaliado e revisto semestralmente e/ou sempre que necessário, recorrendo ao envolvimento de todos os intervenientes;

6.10.O resultado da avaliação será transmitido ao cliente e/ou pessoa próxima;

6.11.O cliente e colaboradores, comprometem-se a colaborar com a implementação do PAPS, respeitando a planificação das acções/ actividades;

6.12.Em caso de necessidade a Instituição pode reservar-se o direito de recorrer a serviços externos, para responder a necessidades identificadas.

7. Acompanhamento ao Exterior:

7.1.Este serviço só deverá ser prestado, quando necessário ou estabelecido no PDI;

7.2.O acompanhamento ao exterior pode ser destinado a um ou mais clientes;

7.3.O cliente deve conhecer antecipadamente quem é o colaborador que o irá acompanhar numa saída externa;

7.4.Quando este serviço é necessário e não está previsto no PDI, o cliente deve comunicar a sua necessidade com a antecedência mínima de 3 dias, em impresso próprio para o efeito disponibilizado pela Instituição (os colaboradores devem ajudar no preenchimento do mesmo).

7.5.Este serviço apresenta regras de acompanhamento para a sua realização, sendo a informação disponibilizada aquando da sua inclusão no PDI;

7.6.O seguro automóvel tem cobertura de todos os ocupantes.

8.Aquisição de Bens e Serviços:

8.1.Este serviço só deverá ser prestado, quando necessário ou estabelecido no PDI;

8.2.Sempre que possível, o cliente escolhe o responsável pela execução desta actividade;

- 8.3. Todas as acções que envolvem transacções financeiras realizadas pelos colaboradores em nome do cliente, têm de ser registadas, sustentadas por comprovativo e entregues ao cliente;
- 8.4. Sempre que o cliente entregue dinheiro em mãos ao colaborador, este verifica-se contando à sua frente;
- 8.5. Sempre que o colaborador faz uma compra em dinheiro, deve entregar ao cliente o talão de compra e troco, quando existe contando-o à sua frente e, se necessário, referenciar a quantia que o cliente lhe havia entregue;
- 8.6. O colaborador deverá devolver o dinheiro, ao cliente ou à Instituição, sempre que, por motivo de força maior, não lhe seja possível realizar o serviço;
- 8.7. O colaborador apenas pode receber dinheiro directo do cliente, quando este se encontrar no domicílio e em situação do serviço se encontrar previamente autorizado;
- 8.8. A entidade gestora do estabelecimento poderá gerir os Bens/ dinheiro do cliente, sempre que este o solicitar, assinando para o efeito uma declaração. No âmbito da gestão de bens/dinheiro, o cliente deverá assinar sempre os recibos de entrada (crédito) e saída (débito), sendo o original para a entidade gestora e o duplicado entregue ao cliente.
9. Tratamento de Roupa:
- 9.1. O tratamento de roupa é efectuado por uma lavandaria de uma entidade externa, sendo o âmbito de actuação a lavagem e secagem;
- 9.2. É sempre identificado, aquando da recolha, o tipo de roupa e quantidade e verificado aquando da distribuição e entrega no domicílio;
- 9.3. Sempre que for necessário, a roupa deverá ser identificada, de forma discreta, utilizando as etiquetas próprias para o efeito;
- 9.4. Em situações anómalas, o cliente deve comunicar as mesmas ao colaborador de referência para averiguação das mesmas;
- 9.5. A entidade gestora do estabelecimento não se responsabiliza por alterações na cor do vestuário, botões, zipes e forros.
10. Higiene Habitacional:
- 10.1. A Higiene Habitacional é prestada de acordo com o estabelecido no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);
- 10.2. O cliente tem de ser tratado com respeito pela sua identidades, hábitos e modos de vida;
- 10.3. É assegurada a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos indivíduos;
- 10.4. São asseguradas as normas e regras em vigor relativas à higiene, limpeza e segurança habitacionais, disponibilizando informação ao cliente acerca dos produtos a utilizar;
- 10.5. A higiene habitacional prestada ao cliente deve ser registada, datada, assinada e integrada no Processo Individual do cliente;
- 10.6. Em situações problemáticas ou em que a tarefa não é realizada de acordo com o previsto, deve-se registar a situação, motivo e as acções tomadas ou a tomar;
- 10.7. Os instrumentos, utensílios e produtos que suportam a tarefa de higiene habitacional são disponibilizados pelo cliente no domicílio;
11. Disponibilização de Ajudas Técnicas:
- 11.1. Este serviço é prestado quando necessário ou estabelecido no PDI;
- 11.2. Após sinalização da necessidade de ajuda técnica é verificado se a mesma existe na Lista de Equipamento – Ajudas Técnicas. Se houver, é celebrado um contrato de empréstimo, com duração de três meses, estando os procedimentos apresentados no mesmo. Se não houver, a situação é encaminhada para outras entidades do concelho;
12. Todos os serviços/ocorrências devem ser registadas, datadas, assinadas (cliente/colaboradores) e integradas no Processo Individual do Cliente.

13. Em situações problemáticas ou em que a tarefa não é realizada de acordo com o previsto, deve-se registar a situação, motivo e as acções tomadas (medidas correctivas) ou a tomar:
14. Na realização dos serviços os colaboradores cumprem os requisitos das normas de higiene e segurança;
15. É realizado o inventário dos bens do cliente (p.e. objectos de higiene pessoal, entre outros) que o cliente fornece/disponibiliza para a prestação de serviços – Lista de Materiais Fornecido pelo Cliente.
16. Na realização dos serviços, está definida a forma de actuação em situações de emergência, sendo que sempre que houver uma emergência médica, será contactado o número de emergência europeu - 112 (Serviço Nacional de Saúde), que avaliará a situação, determinando o procedimento seguinte. Todos os colaboradores, em contacto directo com o cliente, têm formação certificada em Primeiros Socorros, seguindo o protocolo em vigor, em caso de acidente ou doença súbita. É efectuado, de imediato, o contacto ao familiar a disponibilizar informação da ocorrência. Em acaso de internamento hospitalar, após concedida alta hospitalar, é da responsabilidade do próprio serviço de saúde, ou do cliente e/ou familiares, o regresso à sua residência.
17. Acesso ao domicílio do cliente - o cliente pode entregar à guarda da Instituição um exemplar da chave de habitação. A chave é guardada nas instalações do estabelecimento e é levantada pela equipa nos dias em que se desloca à residência do cliente. Os colaboradores do SAD, antes de acederem à habitação, fazem sempre anunciar a sua presença. O cliente tem de ser tratado com respeito pela sua identidades, hábitos e modos de vida, sendo assegurada a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos indivíduos.

NORMA XVIII

Passeios ou deslocações

1. Na data da realização dos passeios, a Instituição disponibiliza aos clientes as refeições diárias (lanches nos períodos da manhã e tarde, e uma refeição ligeira para o almoço).
2. A ementa é previamente disponibilizada ao cliente.
3. É da responsabilidade da Instituição assegurar ao cliente a administração da medicação, quando estabelecido no PDI, devendo para o efeito indicar um responsável.
4. Para a participação neste tipo de actividade, o cliente terá que entregar até 5 dias antes da realização da referida actividade, um termo de responsabilidade, devidamente assinado e informando se o cliente sofre de patologias que não permitam ou condicionem a sua frequência (indicar se necessário cuidados específicos).
5. As condições para a participação no passeio devem ser transmitidas ao cliente, bem como as regras de funcionamento do mesmo.
6. O cliente deve respeitar a programação/ coordenação da actividade. No caso de incumprimento, o cliente fica sujeito à exclusão ou suspensão da actividade.
7. Caso seja necessário, o cliente deve fazer-se acompanhar do equipamento/utensílios necessário à actividade, solicitado pela Instituição (ex: "Férias na Praia" – cadeiras, toalha, entre outros).
8. O cliente deve tratar com respeito os intervenientes da actividade (clientes e colaboradores), ficando o mesmo, em caso de incumprimento, sujeito à exclusão ou suspensão da actividade.
9. Sempre que ocorrer uma situação anómala o cliente deve, obrigatoriamente, comunicar ao colaborador mais próximo.
10. É proibida a ausência individual do grupo, excepto aos clientes que tenham um nível de actividade física independente e com conhecimento/autorização do responsável.
11. Em situações de emergência médica, será contactado o número de emergência europeu - 112 (Serviço Nacional de Saúde), que avaliará a situação, determinando o procedimento seguinte. É efectuado, de imediato, o contacto ao familiar a disponibilizar informação da ocorrência. Em acaso de internamento hospitalar, após concedida alta hospitalar, é da responsabilidade do próprio serviço de saúde, ou do cliente e/ou familiares, o regresso à sua residência.

12. Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização da actividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos ou atmosféricas, a Instituição reserva-se ao direito de a adiar ou cancelar, conforme a sua disponibilidade.

13. O Transporte do cliente nas deslocações é efectuado de acordo com a legislação em vigor;

14. O seguro automóvel tem cobertura de todos os ocupantes.

NORMA XIX

Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal é o seguinte:

2.1. Ao Director Técnico compete, designadamente:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- b) Assegurar o recrutamento dos profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
- c) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- d) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respectivo plano de cuidados;
- e) Garantir a supervisão do pessoal do SAD;
- f) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
- g) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos clientes.

2.2. À equipa técnica compete, designadamente:

- a) Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente à visita domiciliária;
- b) Estudar e propor a participação do utente de acordo com os critérios definidos;
- c) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- d) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro;
- e) Fomentar e reforçar as relações entre clientes, os familiares, os amigos e a comunidade.

2.3. No âmbito da animação sociocultural compete, designadamente:

- a) Elaborar o plano anual de actividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- b) Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção entre as diversas instituições ao nível do concelho;
- c) Fomentar a participação dos clientes na vida diária do estabelecimento.
- d) Desempenhar outras tarefas atribuídas, pela Direcção Técnica, com o devido enquadramento técnico.

2.4. Ao Ajudante de Acção Directa compete, designadamente:

- a) Prestar os cuidados de higiene e conforto;
- b) Prestar cuidados de higiene habitacional;
- c) Apoiar na confecção de refeições e no tratamento de roupas do domicílio;
- d) Proceder à distribuição e acompanhamento das refeições;
- e) Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- f) Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;

- g) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afectem o seu bem-estar e comunicar ao técnico gestor do processo, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
- i) Desempenhar outras tarefas atribuídas, pela Direcção Técnica, com o devido enquadramento técnico.

2.5. Ao pessoal administrativo compete, designadamente:

- a) Executar as funções de: Contabilidade e Tesouraria; Expediente; Dactilografia e Arquivo.
- b) Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal;
- c) Organizar e manter actualizados os processos do pessoal;
- d) Colaborar no controle, assiduidade e pontualidade do pessoal;
- e) Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horários do pessoal.
- f) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Direcção Técnica com o devido enquadramento técnico.

2.6. Ao Cozinheiro(a):

- a) Preparar e confeccionar as seguintes refeições: Pequeno-almoço; Almoço e Lanche;
- b) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, dispensa e anexos com a colaboração do(a) ajudante de cozinha;
- c) Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha;
- d) Colaborar na elaboração de ementas;
- e) Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confecção das refeições.

2.7. Ao ajudante de cozinha compete, designadamente:

- a) Apoiar a preparação e confecção das refeições;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- e) Dar apoio ao serviço de refeitório;
- f) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Direcção Técnica com o devido enquadramento técnico.

2.8. Ao trabalhador auxiliar de serviços gerais compete, designadamente:

- a) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função.

NORMA XX

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do n.º 1 da norma X do Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e ou da respectiva família;
- c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

NORMA XXII**Deveres dos clientes**

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

NORMA XXIII**Direitos da Entidade Gestora do estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Exigir o cumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual (regulamento interno e contrato de prestação de serviços);
- b) O respeito pelos seus colaboradores.

NORMA XXIV**Deveres da entidade gestora dos Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- e) Manter os ficheiros de pessoal e de clientes actualizados;
- f) Manter actualizados os processos de clientes, nos termos do n.º 9 da norma IV do despacho normativo;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos de clientes;
- h) Dispor de um livro de reclamações;
- i) Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

NORMA XXV**Depósito e guarda dos bens de clientes**

A resposta social não implica o alojamento do cliente. Contudo, em situações de o cliente pretender entregar bens à guarda da Instituição os mesmos são registados em impresso próprios e devidamente assinado, em documento, por ambas as partes.

NORMA XXVI**Modalidades de participação dos familiares e voluntários**

1. O Plano de Desenvolvimento Individual (adiante designado por PDI) é analisado pelo cliente, e/ou família, e/ ou pessoa(s) próxima(s), colaboradores internos e externos envolvidos na sua implementação, com vista à sua validação.

1.1. Estão previstos meios para facilitar a participação/disponibilização de informação aos familiares, na elaboração e acompanhamento do PDI, nomeadamente: dia de atendimento com o técnico gestor e Direcção Técnica (afixado em local visível), realização de sessões de informação; envio de comunicações, participação nas actividades, sistema de apresentação de sugestões e reclamações, entre outros.

2. O Estabelecimento prevê um programa de enquadramento de voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilização mútua. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada, nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio de responsabilidade. Assim, o Programa de Voluntariado tem por base a relação anteriormente descrita, sendo acordado entre ambas

as partes a realização de trabalho voluntário. O compromisso existente, que a Lei designa por Programa de Voluntariado (Art. 9.º da Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro), surge e é desenvolvido no encontro de vontades.

Assim, o Programa de Voluntariado:

- “Expressa a adesão livre, desinteressada e responsável do voluntário a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora;
- Consubstancia as relações mútuas da organização promotora e do voluntariado, correspondentes ao conteúdo, a natureza e à duração do trabalho voluntário num quadro de direitos e deveres de ambas as partes;
- Traduz os princípios enquadradores do voluntariado, designadamente os princípios da solidariedade, complementaridade, responsabilidade, convergência e gratuidade.”

O Programa de Voluntariado é constituído por processo de selecção (critérios: competências pessoais e profissionais; pertinência e sustentabilidade); projecto de voluntariado; formação e avaliação (de acordo com a natureza do programa, projecto ou actividades).

NORMA XXVII

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente

É admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente quando ocorram situações de internamento hospitalar ou outras devidamente justificadas e aprovadas pela Direcção.

NORMA XXVII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXVIII

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1.O cliente pode cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:

1.1.Por denúncia, com um aviso prévio mínimo de quinze dias, sendo o pagamento da mensalidade/comparticipação calculada até à vigência do contrato, com origem nas seguintes situações:

- a)Inadequação dos serviços às necessidades;
- b)Insatisfação do cliente;
- c)Mudança de residência;
- d)Mudança de resposta social;
- e)Inadaptação do cliente aos serviços;
- f)Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação de apoio.

1.2.Por morte, comunicando aos serviços logo que seja possível, sendo o pagamento da mensalidade/comparticipação calculada até à vigência do contrato.

1.3.Por não renovação do contrato, com um aviso prévio mínimo de oito dias do prazo estipulado de caducidade do contrato.

2.A entidade gestora do estabelecimento/serviço pode cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:

- a)Quando houver uma alteração do estado de saúde do cliente por forma a que a resposta social deixe de ter condições efectivas para responder às novas necessidades do cliente;
- b)Quando houver incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- c)Quando o cliente não tratar com respeito os colaboradores da entidade gestora do estabelecimento/serviço.

NORMA XXIX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXX

Alterações ao regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento ou da estrutura prestadora de serviço deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXI

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas, serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXII

Disposições complementares

1.O domicílio do utilizador é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização. Nos casos em que tenha sido confiada a chave aos serviços, esta é guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do colaborador encarregado da prestação de cuidados.

2.O Serviço de Apoio Domiciliário não tem período de férias. O estabelecimento encerrará ao longo do ano sempre que superiormente seja concedido qualquer tolerância aos funcionários (25 de Dezembro e 1 de Janeiro) e quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.

3.A Directora Técnica, nas suas ausências, é substituída por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado.

4.Quando o número de utentes comparticipados pela Segurança Social é inferior à capacidade de resposta, o cálculo da mensalidade é determinado em função do custo real do serviço (aplicado aos utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação).

NORMA XXXIII

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em Junho de 2009.

O Presidente da Direcção

Simplicio Pinho

Anexo A

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES DE UTENTES E FAMILIARES

A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro e de acordo com Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS).

Quadro 1 – Tabela de Comparticipação

Resposta Social		Percentagem sobre o rendimento per capita
SAD	Situação tipo	50%
	Situação c/ fins de semana	60%
	Situação c/ outros serviços	60%

A situação tipo inclui a prestação de serviços indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, designadamente alimentação (incluindo uma refeição principal), higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupas.

O Serviço “Helpphone” é comparticipado pelo cliente, sendo disponibilizada a informação do valor unitário aquando da contratualização (valor a indicar pelo fornecedor – Helpphone). Este serviço é objecto de contrato específico.

Quando o número de utentes comparticipados pela Segurança Social é inferior à capacidade de resposta, o cálculo da mensalidade familiar é determinado pelo custo real do serviço (aplicado aos utentes não enquadrados no Acordo de Cooperação).