

## Índice

	Pág.
<b>CAPITULO I</b>	
NORMA I - Âmbito de Aplicação	2
NORMA II – Legislação Aplicável	2
NORMA III – Objetivos do Regulamento	2
NORMA IV – Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário	3
NORMA V – Serviços prestados e atividades desenvolvidas no âmbito da resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário	3
<b>CAPITULO II</b>	
NORMA VI – Condições de Admissão na resposta de SAD	4
NORMA VII – Candidatura	5
NORMA VII I– Critérios de Admissão	6
NORMAIX– Admissão	6
NORMA X – Processo Individual do Cliente	7
NORMA XI – Lista de Candidaturas	7
<b>CAPITULO III</b>	
NORMA XI I- Instalações	7
NORMA XIII – Horário de Funcionamento	7
NORMA XIV – Horário de Atendimento	8
NORMA XV – Comparticipações	8
NORMA XVI – Pagamento da Comparticipação Familiar	10
NORMA XVII – Quadro de Pessoal	11
NORMA XVIII – Competência do Pessoal	11
<b>CAPITULO IV</b>	
NORMA XIX – Direitos do Cliente	14
NORMA XX – Deveres do Cliente	15
NORMA XXI – Direitos da Família	15
NORMA XXI I– Deveres da Família	16
NORMA XXIII – Direitos do Pessoal	16
NORMA XXIV – Deveres do Pessoal	16
<b>CAPITULO V</b>	
NORMA XXV – Cuidados Médicos e de Enfermagem	17
NORMA XXV I– Formas de Atuação em Caso de Emergência	17
NORMA XXVII – Contrato	18
NORMA XXVIII - Cessação da Prestação de Serviços por Facto não imputável ao prestador	18
NORMA XXIX – Livro de Reclamações	18
<b>CAPITULO VI</b>	
NORMA XXX – Alterações ao Regulamento	19
NORMA XXXI – Integração de Lacunas	19
NORMA XXXII – Entrada em Vigor	19
ANEXO A - Aceitação e conhecimento do regulamento interno	
ANEXO B – Fichas de inscrição	
ANEXO C – Contrato de Prestação de Serviços	

## **CAPITULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. A Fundação Creche Helena de Albuquerque Quadros, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, ISS. IP em 29 de Junho de 2001 e rege-se pelas seguintes normas.

#### **NORMA II**

##### **Legislação aplicável**

1. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo n.º. 62/99 de 12 de Novembro de 1999, Decreto-Lei n.º 99/2011 de 28 de Setembro, retificada pela Portaria n.º38/2013 de 30 de janeiro de 2013, Guião Técnico Operativo de Serviço de Apoio Domiciliário e respetivos anexos, Manual da Gestão da Qualidade para SAD, a circular n.º. 4 de 16 de dezembro de 2014, da Direção Geral da Ação Social( DGAS), bem como pelos diferentes procedimentos e critérios técnicos normalizados pela Segurança Social.

#### **NORMA III**

##### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno 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 ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

#### **NORMA IV**

##### **Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)**

Constituem objetivos da SAD:

1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
5. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

#### **NORMA V**

##### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas no âmbito da resposta de Serviço de Apoio Domiciliário**

1. Nos termos do que dispõe este regulamento, os serviços que a equipa de apoio domiciliário presta são os seguintes:

1.1 **FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**, que consiste na confeção, na distribuição e apoio, quando solicitado. É constituído por uma refeição principal, sopa, sobremesa e pão. É proporcionado ainda um serviço extra que é o Lanche. No dia de aniversário do cliente é-lhe oferecido um bolo;

1.2 **CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL**, baseia-se na prestação de cuidados estritamente necessário à natureza dos cuidados prestados.

1.3 **HIGIENE HABITACIONAL**, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados.

1.4 **TRATAMENTO DE ROUPAS DE USO PESSOAL DO CLIENTE**, no qual são consideradas as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente;

1.4.1 Os serviços de tratamento de roupas e higiene domiciliária não são prestados aos fins-de-semana e feriados;

1.5 O Serviço de Apoio Domiciliário, colabora sempre que solicitado na prestação de **cuidados de saúde básicos**, sempre sob supervisão do pessoal de saúde qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde; nomeadamente:

1.5.1 Apoio no acompanhamento e transporte a consultas médicas;

1.5.2 Apoio na administração de medicação, em situações estritamente necessárias;

1.6. **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO**, os clientes serão sempre contactadas para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição nomeadamente, convívios, atividades lúdicas e recreativas, que favoreçam o desenvolvimento pessoal e que contrariem os efeitos de mobilidade. Estas atividades devem incluir as que têm como objetivo, melhorar a autonomia física e o treino de memória.

## **CAPITULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES**

#### **NORMA VI**

##### **Condições de admissão na resposta de SAD**

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Os clientes deverão pertencer à freguesia de Angeja e, em casos justificáveis às freguesias vizinhas do Concelho de Albergaria-a-Velha, nomeadamente Frossos e Loure;
2. O cliente deverá ter necessidades de âmbito funcional ou cognitivo;
3. Cliente sem recursos pessoais, sociais e económicos;
4. Cliente com condição familiar específica, nomeadamente sem possibilidades de lhe prestar os cuidados de que necessita, pelas seguintes razões:
  - 4.1 Doença grave do membro do agregado familiar de quem depende;
  - 4.2 Trabalho de todos os membros do agregado familiar fora do lar;

5. Admissão do cliente é prioritária, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar, ou degradar o processo de envelhecimento;
6. Caso o candidato a cliente já o tenha sido no passado e não tenha cumprido com os pagamentos à instituição só voltará a ser cliente deste serviço se antecipadamente efetuar o pagamento em dívida.

## **NORMA VII**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade;
  - 1.2. N° de Identificação da Segurança Social;
  - 1.3. Cartão de Contribuinte;
  - 1.4. Cartão de utente dos serviços de saúde ou subsistemas a que pertence;
  - 1.5. Comprovativo da (s) pensão (ões) e Rendimentos Patrimoniais/IRS;
  - 1.6. Declaração Médica;
  - 1.7. Comprovativos de despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
  - 1.8. Relatórios médicos/técnicos que identifiquem a medicação, cuidados e o estado de saúde;
  - 1.9. Duas Fotografias;
  - 1.10. Boletim de vacinas atualizado;
  - 1.11. Micro Radiografia ou RX Pulmonar;
  - 1.12. Valor da renda ou prestação mensal devida pela habitação.
2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços da Instituição;
3. A inscrição deverá ser efetuada pelo próprio cliente, por familiares ou por um elemento da comunidade ou ainda pelo Técnico Superior de Serviço Social da Instituição;
4. Para efeitos de estudo e organização do processo de admissão dos clientes, será realizada entrevista ao candidato e/ou familiar responsável.

## **NORMA VIII**

### **CrITÉrios de Admissão**

1. São critÉrios de prioridade na seleo dos clientes:
  - 1.1 IndivÍduos dependentes em situao de isolamento, abandono, negligência ou mau trato;
  - 1.2 IndivÍduos sinalizados por outros serviços em situao comprovada de risco social;
  - 1.3 IndivÍduos dependentes em situao de carência econmica;
  - 1.4 IndivÍduos com 65 ou mais anos, em situao de dependência, fÍsica ou mental;
  - 1.5 Ser residente na freguesia de Angeja ou freguesia limÍtrofes como Frossos e Loure;
  - 1.6 IndivÍduo que não beneficiem de apoio familiar regular;
  - 1.7 Outros casos que serão objeto de análise por parte do Técnico Superior de Serviço Social e Diretora Técnica, pelo Conselho de Administrao da Instituio;

## **NORMA IX**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura através da ficha de inscrio, segue-se:
  - 1.1 Entrevista com o Técnico de Serviço Social da Fundao Creche Helena de Albuquerque Quadros;
  - 1.2 Reunião de todos os técnicos implicados na avaliao multidimensional, que culmina na elaborao de um parecer;
  - 1.3 A admissão do cliente está sujeita  deliberao do Conselho de Administrao;
  - 1.4 Será dado a conhecer ao cliente no mais curto espaço de tempo, se foi ou não aceite na resposta social, através da emissão de uma carta;
  - 1.5 Ao ser admitido, será realizada pelo Técnico Superior de Serviço Social a Avaliao Diagnóstico do cliente com o objetivo de recolher dados de identificao, contexto habitacional, clÍnico, capacidade fÍsica e funcional, necessidades, hábitos, gostos e interesses;
  - 1.6 Será realizado Programa de Acolhimento Inicial, assim como o Plano Individual;
  - 1.7 Contrato de Prestao de Serviços;

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

1. Os processos individuais dos clientes, devem ser constituídos de acordo com as orientações definidas, no manual de processo chave (2ª edição), da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

2. Devem prever, a identificação pessoal, elementos sobre a sua situação social, financeira, clínica, bem como as necessidades específicas do cliente, e outros elementos considerados relevantes.

## **NORMA XI**

### **Lista de Candidaturas**

1. Face à inexistência de vagas, organizar-se-á o processo de candidatura do proposto cliente, permanecendo o mesmo em lista de espera, facto que ao mesmo será comunicado.

## **CAPITULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

1. O SAD é uma resposta integrante da Fundação Creche Helena de Albuquerque Quadros, que está sediada na Freguesia de Angeja, na Rua Fernando dos Santos nº8.

Possui um espaço próprio reservado ao atendimento, organização, planificação, execução, controle e avaliação, decorrentes do serviço referido na NORMA IV deste regulamento.

## **NORMA XIII**

### **Horário de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário tem duas modalidades de funcionamento:

1. De Segunda a Sexta-feira – Dias Úteis;

2. De Segunda a Sexta-feira incluindo feriados e fins-de-semana:

2.1 O S.A.D. é efetuado todos os dias úteis das 8h às 19h e aos fins-de-semana;

2.2 O Serviço de Apoio Domiciliário é assegurado por duas equipas: (manhã/tarde) uma das 8h às 14h e outra das 13h às 19h; conforme contrato coletivo de trabalho em vigor e acordo com as colaboradoras do serviço..

3. O horário da prestação dos diferentes serviços, é estipulado de acordo com as necessidades dos clientes e a disponibilidade da Instituição;

4. O funcionamento não é garantido nos seguintes dias:

- 25 de Dezembro;
- 1 de Janeiro;
- Domingo de Páscoa;

#### **NORMA XIV**

##### **Horário de Atendimento**

1 – O Atendimento aos clientes/famílias decorre às **Quintas-feiras**, no período compreendido entre as 9h:30h e as 12:30h, em casos de emergência social pode ser utilizado outro horário, sendo os restantes dias da semana reservados a outras atividades e atos técnicos direta ou indiretamente associados à dinâmica desta resposta social.

#### **NORMA XV**

##### **Comparticipações**

1. O cliente deverá participar nas despesas dos serviços prestados, de acordo com a circular n° 4 de 16 de dezembro de 2014, que regula e determina a comparticipação familiar dos clientes;
2. O cliente deverá apresentar provas do seu rendimento mensal, sempre que seja solicitado;
3. No cálculo das comparticipações dos clientes será considerado o valor das despesas fixas mensais, desde que devidamente justificadas:
  - 3.1 Valor da renda da sua habitação/prestação mensal devida para aquisição de habitação;
  - 3.2 Despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
4. O rendimento *percapita* é calculado pelo somatório do valor mensal da pensão e outros rendimentos auferidos pelo agregado familiar menos despesas mensais fixas, dividindo-se pelos 12 meses e pelo número do agregado familiar;
5. As comparticipações serão revistas no mês de Janeiro de cada ano civil, tendo em conta o valor atual dos seus rendimentos;
6. Percentagem dos serviços prestados;
7. A mensalidade devida pela utilização de Serviços de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, obtido pela



seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

N

Em que:

**RC** = Rendimento *per capita* mensal

**RAF** = Rendimento do Agregado familiar (anual)

**N** = Número de elementos do agregado familiar

8. A percentagem dos serviços prestados, de acordo com a circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014, prevê uma comparticipação financeira, **variável entre a percentagem mínima de 40% e a máxima de 75%**, de acordo com o número de serviços que venha a beneficiar.

### **8.1 SERVIÇOS BÁSICOS:**

8.1.1 Se beneficiar apenas de **um serviço**, será aplicada a percentagem mínima de 40%;

8.1.2 Se beneficiar de **dois serviços**, será aplicada a percentagem de 50%;

8.1.3 Se beneficiar de **três serviços**, será aplicada a percentagem de 55%;

8.1.4 Se beneficiar de **quatro serviços**, será aplicada a percentagem de 60%;

8.1.5 Se beneficiar de **cinco serviços**, será aplicada a percentagem de 65%;

8.1.6. Se beneficiar de **seis serviços**, será aplicada a percentagem de 70%;

8.1.7. Nos casos em que se verifique o benefício de serviços extra, para além dos definidos na NORMA V, a sua comparticipação **será acrescida de 5%**, podendo atingir assim, a percentagem **máxima de 75% do seu rendimento per-capita**.

8.1.8. A percentagem mínima definida no número anterior, poderá ser reduzida em situações especiais, quando por alguma razão a frequência da prestação de serviços é inferior à prevista por razões não imputáveis ao beneficiário, nomeadamente, impossibilidade do fornecimento de refeições ao fim-de-semana nas freguesias limítrofes de Frossos e Loure, beneficiando por isso, de uma redução, de 5%;

A impossibilidade da prestação do serviço de higiene e conforto pessoal ao fim-de-semana, prevê uma redução, de 3%;

A impossibilidade do fornecimento de higiene e conforto pessoal ao fim-de-semana e nos dias úteis, prevê uma redução, de 5%.

### **8.2 Os serviços a que se refere o n.º 8 da NORMA XV, são:**

8.2.1. Fornecimento e apoio nas refeições de 2<sup>af</sup> a 6<sup>af</sup> (1x por dia);

8.2.2 Fornecimento e apoio nas refeições de 2<sup>af</sup> a domingo (1x por dia)

8.2.3 Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal de 2<sup>af</sup> a 6<sup>af</sup> (1x por dia);

8.2.4 Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal de 2<sup>af</sup> a domingo (1x por dia)

8.2.5 Higiene habitacional (1x por semana);

8.2.6 Tratamento de roupas de uso pessoal do cliente (1x por semana).

### **8.3. SERVIÇOS EXTRA:**

8.3.1. Atividades de animação e socialização previstas no plano anual de atividades e outras;

8.3.2 Apoio na aquisição e administração de medicação, com prescrição médica;

## **NORMA XVI**

### **Pagamento da Comparticipação Familiar**

1. O pagamento da comparticipação é efetuado nos Serviços Administrativos da Fundação, nos respetivos horários de funcionamento;
2. Nos casos em que o cliente não usufrui de qualquer serviço durante um mês, mas pretende continuar logo que necessite, para salvaguardar os serviços deverá pagar 50% do valor da mensalidade;
3. O pagamento da comparticipação deverá ser efetuado do dia 20 ao dia 25 de cada mês;
4. O montante da comparticipação familiar será o correspondente à aplicação da percentagem sobre o benefício de cada serviço;
5. A Fundação Creche Helena de Albuquerque Quadros reserva-se o direito de elevar a percentagem estabelecida no número anterior da presente norma até ao montante correspondente a **75%** do rendimento *per capita*, no caso da prestação de outros serviços além dos mencionados no n.º 8.1.7 da NORMA XV;
6. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência na resposta social de SAD, por mais que um elemento do agregado familiar;
7. Haverá a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente justificada, exceda 15 dias consecutivos.

**NORMA XVII**  
**Quadro de Pessoal**

1.O Quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (equipa técnica e pessoal auxiliar) definido de acordo com a legislação/normativa em vigor;

1.1 Sendo esta constituída por:

Técnico	Auxiliar	Administrativo
1 Diretor(a) Técnico (a)	5 Ajudantes Familiares	1 Elemento b)
1 T. S. S. Social	1 Cozinheira b)	
	1 Ajudante de Cozinha b)	
	1 Trabalhador Aux. de S. Gerais b)	

1.2 Sendo que a) pode acumular funções de Técnica Superior de Serviço Social e ser comum a outras respostas sociais, e b) pessoal comum a outras respostas sociais.

**NORMA XVIII**  
**(Competências do pessoal)**

1.Para assegurar níveis adequados na qualidade da prestação de cuidados, exige-se aos técnicos:

1.1.Possuir a formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, por forma, a assegurar a qualidade dos mesmos;

1.2. Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente ao nível do envelhecimento, dependência e deficiência;

1.3. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos clientes;

1.4. Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do plano de cuidados;

1.5. Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para a autoavaliação.

2. A Direção Técnica/Técnica Superior de Serviço Social, deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica no âmbito das Ciências Sociais e Humanas.

- 2.1. Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controle e avaliação;
- 2.2. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
- 2.3. Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- 2.4. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- 2.5. Garantir a supervisão do pessoal afeto á resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário;
- 2.6. Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação de cada situação, em função do plano de cuidados definidos;
- 2.7. Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos clientes;
- 2.8. Prestar esclarecimentos/informações à pessoa dependente;
- 2.9. Prestar Apoio Psicossocial.

### *3 . Normas Éticas do Pessoal Técnico:*

- 3.1. Analisar, compreender e aceitar cada pessoa na sua globalidade;
  - 3.2. Compreender e interpretar as necessidades sociais fundamentais e natureza dos problemas sociais, do indivíduo dependente;
  - 3.3. Promover a constante atualização de conhecimentos e estratégias;
  - 3.4. Assumir uma atitude de constante reflexão crítica na ação em prática;
  - 3.5. Salvaguardar a relação de mútua confiança, como elemento básico da prática profissional;
  - 3.6. Garantir o respeito pelo segredo profissional;
  - 3.7. Respeitar a individualidade do cliente, o que implica o reconhecimento da sua condição de ser livre e responsável pela solução dos seus problemas;
  - 3.8. Não prestar nenhuma informação identificável sem prévio conhecimento e consentimento do cliente;
  - 3.9. Apoiar o cliente na relação com os serviços e na utilização daqueles, em ordem das suas legítimas aspirações e interesses;
  - 3.10. Cooperar com todos os serviços e organizações.
- ### *4. Compete ao Ajudante Familiar:*
- 4.1. Prestar os cuidados de higiene e conforto;
  - 4.2. Apoiar na confeção de refeições e o tratamento de roupas;

4.3. Ministrando quando necessário, a medicação prescrita, que não seja de exclusiva competência dos técnicos de saúde;

4.4 Realizar no exterior os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e atividades de animação;

4.5 Acompanhar as alterações que se verifique na situação global dos clientes e que afetem o seu bem-estar, por forma, a permitir a avaliação e adequação do plano de cuidados;

4.6 Frequência de ações de formação, quer inicial, quer de aperfeiçoamento, promovidas por entidades competentes.

#### 5. Normas Éticas:

5.1 Respeitar e assegurar o direito dos clientes à privacidade e confidencialidade e uso responsável da informação, através de uma relação de mútua confiança;

5.2 Estar sensível à problemática dos clientes;

5.3 Respeitar a individualidade, uso e costumes de cada cliente;

5.4 Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades do cliente.

#### 6. Compete ao Administrativo

6.1. Executar as funções de Contabilidade/Tesouraria, Expediente e Arquivo;

6.2. Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal;

#### 7. Compete ao pessoal da Cozinha

7.1 Cozinheiro (a):

7.2 Preparar e confeccionar as refeições do almoço e lanche;

7.3 Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, dispensa e anexos com a colaboração da ajudante de cozinha;

7.4 Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha;

7.5 Realização das ementas propostas pelo Nutricionista;

7.6. Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições.

#### 8. Ajudante de Cozinha:

8.1 Apoiar na preparação e confeção das refeições;

8.2 Proceder à limpeza da cozinha e anexos;

8.3. Dar apoio ao serviço de refeitório;

8.4. Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

8.5. Compete ao Pessoal Auxiliar

8.6 Quando necessário, proceder à lavagem e tratamento de roupas;

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

## **CAPITULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XIX (Direitos do cliente)**

1. Obtenção de informação de forma clara e objetiva sobre o funcionamento e respostas deste serviço, bem como de outros recursos existentes:

1.1. Ter conhecimento do Regulamento Interno da resposta social de SAD;

1.2. Recurso ao serviço de atendimento em todas as situações que exijam uma intervenção específica da Equipa Técnica;

1.3. Usufruir dos serviços contratados;

1.4. Ser respeitado pela sua personalidade e identidade, mantendo a privacidade;

1.5. Ser respeitado pelos seus usos e costumes;

1.6. Ser respeitado pela sua habitação e por todos os bens que nela integram;

1.7. Usufruir, sempre que tal seja possível, de ajudas técnicas, nomeadamente de camas articuladas, cadeiras de rodas, colchões de pressão. A atribuição do valor, é definido pelo Conselho de Administração anualmente.

1.8. Desistir do Serviço de Apoio Domiciliário, quando não se justificar a necessidade de continuar a usufruir do serviço e do equipamento;

1.9. Pronunciar-se sobre a qualidade do serviço prestado, bem como dar sugestões sobre o mesmo;

1.10. Os familiares têm direito a participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades.

## **NORMA XX**

### **(Deveres do Cliente)**

2. Cumprir as regras estabelecidas no regulamento interno.
  - 2.1. Participar no custo dos serviços prestados de acordo com o estipulado no presente regulamento;
  - 2.2. Colaborar com a equipa do S.A.D., na medida, dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
  - 2.3. Autorizar a livre movimentação das funcionárias dentro da casa e a utilização de objetos e bens necessários à prestação do serviço;
  - 2.4. Adotar uma atitude de respeito pelas funcionárias da Fundação Creche Helena de Albuquerque Quadros;
  - 2.5. Colaborar com a Equipa Técnica, fornecendo todas as informações (e respetivos comprovativos), considerados necessários e pertinentes para elaboração do diagnóstico consistente de forma a definir uma intervenção adequada à situação apresentada;
  - 2.6. Informar regularmente todas as alterações significativas, durante o período de acompanhamento;
  - 2.7. Cumprir o Plano Individual pré-definido;
  - 2.8. Respeitar os horários de atendimento, exceto em situações de comprovada urgência;
  - 2.9. Respeitar a integridade das Pessoas e bens da Instituição;
  - 2.10. Tem a Instituição o direito de exigir ao cliente/família ou responsável do cliente, o respetivo pagamento da mensalidade;
  - 2.11. Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia por parte dos seus clientes e/ou familiares responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus órgãos diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer a via judicial.

## **NORMA XXI**

### **(Direitos da Família)**

3. Com o intuito de manter uma relação com o idoso a seu cargo, a família tem direito a:
  - 3.1. Obter informação adequada sobre o cliente de que é responsável.



## **NORMA XXII**

### **(Deveres da Família)**

4. Assim são considerados deveres dos familiares, designadamente:

- 4.1. Ligação frequente com o SAD, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar qualquer assunto;
- 4.2. Cooperar com o S.A.D. na procura do bem-estar e qualidade de vida do Idoso;
- 4.3. Apoiar e acompanhar o utente nos serviços diferenciados de saúde quando necessário;
- 4.4. É necessário deixar o registo da medicação do cliente e sempre que haja alterações devem ser comunicadas à instituição, com o respetivo comprovativo de prescrição médica.

## **NORMA XXIII**

### **(Direitos do Pessoal)**

5. São Direitos do pessoal:

- 5.1. Respeito pela Equipa Técnica, nomeadamente no que se refere à sua vida privada;
- 5.2. Ser tratado com o respeito que lhe é devido;
- 5.3. Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha.

## **NORMA XXIV**

### **(Deveres do Pessoal)**

6. São considerados deveres do pessoal:

- 6.1. Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;
- 6.2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação próprias, que garantam uma intervenção adequada em situações específicas (envelhecimento, dependência e deficiência);
- 6.3. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos clientes;
- 6.4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;



- 6.5. Manter os processos e participações dos serviços devidamente atualizados;
- 6.6. Garantir o sigilo de dados constantes nos processos dos clientes;
- 6.7. Respeitar a personalidade, usos e costumes de cada cliente, mantendo uma postura de confidencialidade.

## **CAPITULO V CUIDADOS MÉDICOS E DE ENFERMAGEM**

### **NORMA XXV (Cuidados Médicos e de Enfermagem)**

1. Os cuidados médicos e enfermagem são da responsabilidade dos familiares ou do próprio cliente;
2. Será feito o acompanhamento em determinadas situações (consultas médicas, exames) quando não exista estrutura familiar ou exista comprovada situação de impossibilidade de acompanhamento, dentro do concelho de Albergaria-a-Velha;
3. Em caso de urgência recorrer-se-á aos serviços existentes Centro de Saúde e Hospital.

### **NORMA XXVI (Formas de atuação em caso de emergência)**

1. Se por qualquer motivo verificar que o utente não se encontra no seu estado físico-mental normal, devem os nossos serviços proceder da seguinte forma:
  - 1.2. Dar conhecimento aos familiares diretos, responsáveis legais ou pessoas referenciadas no Processo Individual do Cliente;
  - 1.3. Face à natureza de emergência, diligenciar encaminhamentos para:
    - 1.3.1 Ligar linha de emergência 112;
    - 1.3.2 Contatar o C. Saúde ou extensão de saúde mais próxima;
    - 1.3.3 Contatar Cruz Vermelha;
    - 1.3.4 Contatar Polícia;
    - 1.3.5 Informar Ministério Público;
    - 1.3.6 Alertar e pedir colaboração aos Bombeiros Voluntários;

1.3.7 Outros (entendidos como possíveis e convenientes);

1.3.8 Proceder ao registo formal de ocorrências no Processo Individual do Cliente.

#### **NORMA XXVII**

##### **(Contrato)**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente/familiar responsável, e o representante legal da Fundação Creche Helena de Albuquerque Quadros, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA XXVIII**

##### **(Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador)**

1. O apoio prestado cessa quando se verificarem as seguintes razões:

1.1. O comportamento do cliente ou familiar, se verificar inadequado e venha a perturbar o bom funcionamento do serviço;

1.2. Falecimento;

1.3. Sem justificação prévia do cliente, não proceder ao pagamento da mensalidade;

1.4. O incumprimento do previsto, no Regulamento Interno.

#### **NORMA XXIX**

##### **(Livro de Reclamações)**

1. Nos termos da legislação em vigor, deste estabelecimento/serviço, possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado junto da Diretora Técnica. Cabendo-lhe a responsabilidade da gestão do livro de reclamações. Na sua ausência, a Diretora Técnica poderá delegar essa responsabilidade à Técnica Responsável pela resposta social, no exercício das suas funções, ou a outra pessoa com elevado grau de confiança, idoneidade, informando sempre os serviços administrativos.

**CAPÍTULO VI**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**  
**NORMA XXX**  
**(Alterações ao Regulamento)**

1. As alterações a este Regulamento Interno serão comunicadas com a antecedência mínima de trinta dias, após terem sido objeto de apreciação técnica, por parte da entidade competente para o acompanhamento desta resposta social;
2. Qualquer caso omissivo do presente Regulamento Interno, será da resolução e competência do Conselho de Administração.

**NORMA XXXI**  
**(Integração de Lacunas)**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração deste estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativa em vigor sobre a matéria.

**NORMA XXXII**  
**(Entrada em Vigor)**

O presente regulamento foi aprovado em /04 /2015, registado na Ata nº \_\_\_\_\_ do Conselho de Administração e entra em vigor em \_\_\_\_\_ de 2015.

O Conselho de Administração:

**ANEXO A**

**ACEITAÇÃO E CONHECIMENTO DO REGULAMENTO INTERNO**

Eu, \_\_\_\_\_, cliente/representante legal do cliente, da vossa resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário, declaro que tomei conhecimento do Regulamento Interno da mesma resposta, cujo conteúdo aceito e me comprometo a cumprir.

Angeja, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ANEXO B**  
**FICHAS DE INSCRIÇÃO**

**Fundação Creche Helena de Albuquerque Quadros**



**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Ficha de Inscrição

Data de Inscrição:

N.º Entrada:

DADOS A PREENCHER PELO CLIENTE

**1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE**

Nome completo:

Nome pelo qual  
deseja ser tratado:

Data de Nascimento:

Sexo:

Idade:

Anos

Morada:

Código Postal:

Telefone Casa:

BI:

Telemóvel:

NIF:

N.º Beneficiário:

Regime Segurança Social:

N.º Utente:

Sub-sistema Saúde:

**2. MOTIVO DO PEDIDO**

Fundamentação

**3. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS DA(S) PESSOA(S) SIGNIFICATIVA(S) DO CLIENTE (1)**

Nome:

Parentesco/ Relação(2):

Morada:

Código Postal:

Telefone:

Ocupação:

Nome:

Parentesco/ Relação (2):

Morada:

Código Postal:

Telefone:

Ocupação:

(1)

Pessoa(s) aignificativa(s) – responsável legal, familiares, vizinhos, amigos, outros

(2)

Parentesco – cônjuge, filho(a), neto(a), irmão(ã), outro; Relação – amigo(a), vizinho(a), voluntário(a), outro

Tem alguém que seja da sua relação próxima a frequentar esta Instituição?

Não –

SIM -

Quem?

Que Resposta Social?

DADOS A PREENCHER PELOS SERVIÇOS

**4. REDE SOCIAL DE SUPORTE**

O cliente foi encaminhado por outra Organização?

Sim   
 Não

Qual?

[Área cinzenta para resposta]

O cliente necessita de suporte para satisfazer e/ou desenvolver actividades da vida diária?  
 (assinale com uma X)

Sim  Não

Identifique o actual suporte assegurado ao cliente:  
 (assinale com uma X)

Diário e permanente   
 Diário pontual   
 Pontual   
 Inexistente

O cliente usufrui dos serviços de/está integrado em:  
 (assinale com uma X)

Serviço de Apoio Domiciliário   
 Centro de Dia   
 Outro Serviço

Identifique qual a organização:

Identifique qual a organização:

Especifique qual, assim como a organização:

**5. CARACTERIZAÇÃO DA(S) INCAPACIDADE(S)**

Questões (assinale com x)	Não	Sim	Especifique-as
<b>Tipo de incapacidade(s)</b>			
Verificam-se mudanças nas funções do corpo (fisiológicas) e/ou nas estruturas do corpo (anatômicas) (p.e., funções auditivas; estrutura da coluna vertebral)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Verificam-se limitações da actividade ou restrições da participação (p.e., andar distâncias longas; participar em actividades de grupo)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Utiliza produtos/tecnologias de apoio (p. e. ajudas técnicas)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
<b>Causa(s) das incapacidade(s):</b>			
Congénita(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Adquirida(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____

Conceitos (CIF – Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde):

Incapacidade – termo genérico para deficiências, limitações da actividade e restrições na participação.

Funções do corpo – funções fisiológicas dos sistemas orgânicos (incluindo as funções psicológicas).

Estruturas do corpo – partes anatômicas do corpo, tais como órgãos, membros e seus componentes.

Limitações da actividade – dificuldades que um indivíduo possa ter na execução de actividades (entendidas como a execução de uma tarefa ou acção).  
Restrições na participação – problemas que um indivíduo pode enfrentar quando está envolvido em situações da vida real, entendendo-se participação como o envolvimento do indivíduo numa situação da vida real.

**6. FORAM ENTREGUES CÓPIAS DE TODOS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS?**

Sim  Não

Assinale quais os documentos em falta e a respectiva data de entrega

Bilhete de Identidade	<input type="radio"/>	Data da entrega	/	/
N.º de Contribuinte	<input type="radio"/>	Data da entrega	/	/
Cartão de Beneficiário ou Pensionista	<input type="radio"/>	Data da entrega	/	/
Cartão do Serviço Nacional de Saúde	<input type="radio"/>	Data da entrega	/	/
Cartão de Cidadão	<input type="radio"/>	Data da entrega	/	/
Outros. Especificar:	<input type="radio"/>	Data da entrega	/	/

**7. ASSINATURAS**

Cliente	_____	Data:	/	/
Pessoa Significativa	_____	Data:	/	/
Organização	_____	Data:	/	/



**ANEXO C**  
**CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

