



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO **Serviço de Apoio Domiciliário**

Preâmbulo

O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro BALMAR – foi criado através do legado do Dr. António Lopes de Araújo e sua esposa, D. Beatriz de Albuquerque Saraiva Lopes de Araújo, os quais imbuídos num espírito solidário e altruísta, incluíram nas suas preocupações a melhoria do bem estar da população, com prioridade para as pessoas que se encontrem em dificuldade económica e social ou as que, pelas suas características físicas ou situação social, sejam especialmente vulneráveis.

Através do presente Regulamento Interno, estabelecem-se as condições a que devem obedecer a prestação de Serviços de Apoio Domiciliário, tendo em consideração que o exercício de uma actividade desta natureza deve ser propiciador de condições de bem-estar, de uma vivência saudável no seu meio ambiente e da participação na vida social. Também o aumento da esperança de vida é uma realidade que deverá ser acompanhada com qualidade de vida. Neste sentido a Valência Apoio Domiciliário, visa contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias, prevenir situações de dependência e promover a autonomia, prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu bem estar e equilíbrio, apoiar os utentes na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária e colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

Pelo exposto, através do presente Regulamento Interno, estabelecem-se as condições a que deve obedecer o funcionamento o Serviço de Apoio Domiciliário.

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS** **NORMA I**

Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, com acordo de cooperação para a resposta social Apoio Domiciliário 15 idosos ,celebrado com o Centro Distrital de Segurança



Social de Viseu, em 25/03/2009, pertence ao Centro BALMAR – Fundação de Beneficência e Cultura - Instituição Particular de Solidariedade e rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

O SAD rege-se pelo disposto no Despacho Normativo nº 62/99 do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, conjugado com o Modelo de Regulamento das Comparticipações dos Utentes e Seus Familiares pela Utilização de Serviços e Equipamentos Sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utilizadores e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Valência;
3. Promover a participação activa dos utilizadores ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

- A prestação de serviços, em função das necessidades das pessoas, nomeadamente:

1. Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;
2. Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde, enquadrada num plano de cuidados definidos e orientados pela equipa de saúde e quando a situação do utente o determine, conforme orientação do médico assistente;
3. Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
4. Distribuição de refeições (almoço e jantar);
5. Acompanhamento das refeições (apenas quando tal se revele necessário);
6. Tratamento de roupas (a roupa é tratada na Instituição e entregue uma vez por semana no

domicílio do cliente);

7. Marcação e acompanhamento de/a consultas no Centro de Saúde, quando se revele necessário;

8. Pequenos recados de carácter urgente;

9. Apoio psicossocial;

- A SAD pode ainda assegurar, entre outros:

1. O acompanhamento do utente ao exterior nas deslocações do mesmo;

2. A Aquisição de bens e serviços;

3. Actividades de animação;

- O SAD deve, sempre que possível, assegurar a continuidade do relacionamento por parte do prestador de cuidados com o cliente, por forma a permitir um contacto mais personalizado, mais próximo e mais afectivo.
- Quando a prestação do SAD, esteja dependente da qualificação habitacional e o cliente viva em habitação própria que careça desta qualificação e resida sozinho ou em coabitação com outra(s) pessoa(s) idosa(s), menor(es) ou familiar(es) com deficiência, deve o serviço averiguar junto do cliente ou da pessoa próxima da possibilidade de sanar a situação. Na situação em que não seja possível proceder à qualificação habitacional através de recursos próprios do cliente ou da pessoa próxima, devem os serviços proceder ao exercício do constante no Despacho nº 6716-A/2007 do Gabinete do Secretário de Estado da Segurança Social – Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social – logo que o programa a que alude o referido Despacho seja generalizado ao Distrito de Viseu.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- 1- Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando no entanto com carácter excepcional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação sócio económica ou de saúde o justifique;
- 2- Não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco o regular funcionamento do serviço ou a integridade física das auxiliares de acção directa;
- 3- Vontade expressa do cliente em ser admitido.

NORMA VI Candidatura

- Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 1. Bilhete de Identidade do cliente ou Cartão de Cidadão e também do representante legal;
 2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
 3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
 4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
 6. Última declaração de IRS e respectiva nota de liquidação;
 7. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 8. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de

Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;

9. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;

10. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;

11. Os Descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas 1), 6), 7), 8), 9), 10);

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

B. O período de candidatura decorre durante o ano civil e no horário normal de expediente da Instituição (09.30h às 13.30h e das 14.00h às 18.30h)

C. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número um deverão ser entregues na Secretaria da Instituição no prazo máximo de 8 dias seguidos;

D. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.

E. 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 prioridade na selecção dos clientes:

1. Residência na área do Concelho – Prioritariamente nas freguesias da Marmeleira, Cercosa,

Cortegaça e Trezói;

2. Idade;

3. Grau de dependência - maior dependência e perda de autonomia (física ou psíquica);

4. Precariedade social e económica;

5. Isolamento Social ou Geográfico e/ou risco de isolamento social;

6. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos;

7. Coabitação com outra(s) pessoa(s) idosa(s), menor(es) ou familiar(es) com deficiência;

8. Residência próxima do estabelecimento;

9. Situações de emergência social, nomeadamente os sinalizados pelas Instituições parceiras da rede social.

NORMA VIII

Admissão

- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico do serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da entidade competente;
- É competente para decidir a Direcção da Instituição;
- Da decisão será dado conhecimento, por escrito, ao cliente no prazo máximo de 15 dias úteis;

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

- 1. O Programa de Acolhimento Inicial diz respeito ao período de adaptação, acordado com o cliente e o seu responsável, não devendo ser superior a 30 dias. Neste período dar-se-á especial atenção a todas às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação de proximidade, facilitadores deste processo;
- 2. As regras relativas a procedimentos no âmbito do acolhimento dos clientes são as

seguintes:

- 2.1. No primeiro dia, estará presente do Director Técnico da Instituição, que com a pessoa responsável pelo cliente desenvolverá as seguintes funções:

2.1.1. Apresentação da(s) colaborara(s) da Instituição prestadoras dos serviços, e respectivo conteúdo funcional.

2.1.2. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;

2.1.3. Avaliar as reacções do cliente;

2.1.4. Prestar todos os esclarecimentos em caso de necessidade;

2.1.5. Evidenciar a importância do suporte afectivo e emocional da família/pessoas próximas, para o bem-estar do cliente;

2.1.6. Evidenciar a importância da participação do cliente e da família/pessoas próximas nas actividades desenvolvidas, dentro das suas possibilidades;

2.1.7. Recordar, sempre que se julgue necessário, as regras de funcionamento da Resposta Social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço e no bem-estar do cliente.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

O Processo Individual do Cliente é constituído pelos seguintes documentos:

1. Ficha de Inscrição – à qual é atribuído um número provisório que é alterado para número definitivo depois da celebração do contrato;
2. Contrato;
3. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente (familiar, representante legal, ou outro);
4. Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (declaração de rendimentos, BI,



nº do contribuinte, etc.);

5. Dados de identificação e sociais do cliente e residência;
6. Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos, em caso de emergência;
7. Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
8. Fichas da Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
9. Resultados do Programa de Acolhimento Inicial;
10. Plano de Desenvolvimento Individual e respectiva revisão;
11. Relatórios de monitorização e avaliação do Plano de Desenvolvimento Individual;
12. Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades;
13. Registos das ocorrências das situações anómalas;
14. Fichas de cuidados pessoais e de saúde;
15. Ficha de medicação e indicação da terapêutica;
16. Registos de entrada e saídas da casa do cliente;
17. Registo de reclamações;
18. Registos da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação os quais terão anexados os documentos comprovativos da rescisão do contrato, ou outros.

O Processo Individual do cliente é arquivado no estabelecimento em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica e serviços administrativos, em condições que garantem a sua privacidade e a confidencialidade.

Cada Processo Individual será actualizado pelo menos semestralmente.

NORMA XI

Lista de Espera

1. No caso em que não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente

ou o seu representante, é informado por escrito, com a periodicidade mínima trimestral, ou sempre que solicitado da sua posição na lista de espera.

2. No caso em que o cliente ou o seu representante informe que não está interessada na sua inscrição/manutenção na lista o processo é arquivado na área administrativa por um período mínimo de um ano e conseqüentemente é actualizada a lista de espera.

3. Quando a instituição verifica, as condições em que foi seleccionado o cliente estão alteradas, procede-se à avaliação dos novos requisitos e informa-se o cliente por escrito

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO
NORMA XII
Instalações

O Centro BALMAR – Fundação de Beneficência e Cultura, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa colectiva n.º 501 607 935 com sede no Lugar da Marmeleira, Freguesia da Marmeleira, Concelho de Mortágua, devidamente registada na Direcção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº22/97, a fls.134 e 134 Verso do Livro nº 5 das Fundações de Solidariedade Social, as suas instalações são compostas por:

1. Uma área de acesso – espaço destinado à recepção, espera e estar;
2. Uma área de direcção e serviços administrativos – gabinete da direcção/sala de reuniões, gabinete administrativo e instalações sanitárias;
3. Uma área das instalações para o pessoal – sala do pessoal/descanso, instalações sanitárias e vestiário com chuveiro;
4. Quatro áreas de convívio e actividades – quatro salas de estar com instalação sanitárias de apoio;
5. Um salão de festas;
6. Uma área de actividades ocupacionais e recreativas – uma sala de animação com arrumo e



instalação sanitárias de apoio;

7. Uma Área de Cuidados de Reabilitação – uma sala de Fisioterapia com os equipamentos necessários e adequados;

8. Uma área de refeições – uma sala de refeições e instalações sanitárias;

9. Uma área de serviços – cozinha/copa – é constituída por quatro zonas distintas: preparação dos alimentos, confecção, lavagem, arrumos dos utensílios, copa de distribuição dos alimentos e despensa de dia;

10. Lavandaria – composta por zona de lavagem, secagem, engomaria e arrumos;

11. Área de quartos – os quartos são agrupados em dois núcleos de oito unidades (quartos duplos), um núcleo de quatro unidades (quartos duplos) e dois núcleos de três quartos duplos e sete quartos individuais . Cada núcleo dispõe de uma zona de sujos, uma casa de banho comum e uma rouparia. Todos os quartos dispõem de instalações sanitárias próprias, com acesso privado;

12. Instalação sanitária com ajuda (três);

13. Área de saúde – gabinete de saúde (gabinete de enfermagem/médico);

14. Um armazém para bens alimentares, arca de congelação e arca de conservação.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

O Apoio Domiciliário funciona das 8.00h às 21.00h, durante toda a semana, incluindo sábados, domingos e feriados, de acordo com as necessidades dos clientes.

Qualquer alteração ao horário, é acordado previamente, por escrito, entre as partes outorgantes, com a maior antecedência possível.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: 9.30h às 13.30h e das 14.00h às 18.30h na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária, e até ao dia 10 de cada mês;

1. O atraso do pagamento da participação sofrerá um agravamento de 10% na mesma;
2. Serão acrescidos à participação mensal do cliente, todos os gastos tidos em produtos de incontinência, medicação e transportes para consultas médicas e exames complementares de diagnóstico, quando fornecidos pela Instituição.

NORMA XV

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. As participações familiares são determinadas, em regra, de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar dos clientes segundo a seguinte tabela:

Serviços /Actividades	Participação
Refeição (duas/diárias)*, higiene pessoal*, cuidados de imagem*, higiene habitacional, tratamento de roupa, serviços no exterior, assistência medicamentosa*, actividades socioculturais, acompanhamento a consultas médicas*	Até 75% (no máximo) do rendimento per capita
* Prestados para além dos dias úteis semanais, ou seja, sábado, domingo e feriados.	

2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/14 da Direcção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é

realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R C = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

3. A comparticipação familiar máxima, não poderá exceder o custo médio real do utente verificado nos serviços que utiliza.

NORMA XVI

Prova dos Rendimentos e Despesas do cliente

1. A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação do cliente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do cliente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos

documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

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

- . O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- . Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- . Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- . As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA XVII

Pagamento da primeira mensalidade e situações de reduções

1. Iniciando-se a frequência da resposta social na primeira quinzena do mês, o Cliente e o Terceiro Outorgante são responsáveis pelo pagamento da totalidade das participações mensais acordadas.
2. Iniciando-se a frequência da resposta social na segunda quinzena do mês, o Cliente e o Terceiro Outorgante são responsáveis pelo pagamento de metade das participações mensais acordadas.
3. Terminando-se a frequência da resposta social na primeira quinzena do mês, o Cliente e o Terceiro Outorgante são responsáveis pelo pagamento de metade das participações mensais acordadas.
4. Terminando-se a frequência da resposta social na segunda quinzena do mês, o Cliente e o Terceiro Outorgante são responsáveis pelo pagamento de totalidade das participações mensais acordadas.
5. As ausências do Cliente, por motivo de doença devidamente comprovada ou férias com duração consecutiva superior a quinze dias e igual ou inferior a um mês conferem direito à redução de 25% calculada sobre as participações mensais acordadas (participação do Utente + Participação do Terceiro Outorgante que sejam ou não descendentes ou não do 1º grau).
6. As ausências do Cliente, por motivo de doença devidamente comprovada com duração

consecutiva superior a um mês, conferem direito à redução de 30% calculada sobre as participações mensais acordadas (participação do Cliente + Participação do Terceiro Outorgante que sejam descendentes ou não do 1º grau).

7. As reduções previstas na presente cláusula serão aplicadas no mês seguinte àquele em que se encontrem preenchidos os respectivos pressupostos.

NORMA XVIII

Refeição

1. As refeições são confeccionadas nas instalações do Lar de Idosos do Centro BALMAR, e distribuídas entre as 11.30h e as 14.00h sendo a ementa elaborada por um dietista/cozinheira e entregue semanalmente ao cliente se o mesmo pedir.

2. A refeição de almoço é reforçada para o jantar e acrescida de fruta e pão.

NORMA XIX

Animação Sócio- Cultural

Os clientes participarão nos Projectos Concelhios a si destinados e nos organizados pela Instituição.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

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 (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXI

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico de Serviço Social nos termos do disposto no nº 1 da Norma X do Despacho Normativo



nº 62/99 do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII Direitos dos Clientes

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

NORMA XXIII Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Cumprir as normas constantes neste Regulamento Interno;
2. Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses, possibilidades;
3. Respeitar os horários em vigor;
4. Satisfazer a mensalidade estipulada, que deverá ser efectuada até ao dia 10 de cada

mês.

5. Reembolsar a Entidade das despesas com medicamentos, fraldas, exames complementares de diagnóstico e transportes que lhe digam directamente respeito, desde que sejam solicitados pelos clientes.

NORMA XXIV

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

São direitos da entidade gestora do estabelecimento:

1. Cobrar as mensalidades, nos prazos definidos;
2. Ao respeito pelos membros dos diferentes órgãos sociais e dos colaboradores.

NORMA XXV

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

São deveres da entidade gestora do estabelecimento

1. Prestar os serviços constantes no presente Regulamento Interno;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
3. Avaliar o desempenho dos prestadores dos serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
4. Manter os ficheiros de pessoal e de clientes actualizados;
5. Manter actualizados os processos dos utentes, nos termos do cumprimento do nº 9 da

- norma IV do Despacho Normativo nº 62/99 do Ministério do Trabalho e da Solidariedade;
6. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
 7. Dispor de um livro de reclamações;
 8. Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação;
 9. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento dos clientes;
 10. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação interfamiliar;
 11. Potenciar a integração social;
 12. Respeitar e promover ao direitos fundamentais dos clientes, tais como o direito: à cidadania, autonomia, participação, privacidade, confidencialidade, individualidade, paz, entre outros;
 13. Respeitar as diferenças de género, sócio-económicas, religiosas, culturais, sexuais dos clientes e/ou pessoas próximas;
 14. Respeitar o projecto de vida definido por cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;
 15. Capacitar o cliente e/ou pessoas que lhe estão próximas para o desenvolvimento pessoal, capacidades funcionais e cognitivas;
 16. Tratar com equidade os clientes e/ou pessoas próximas;
 17. Promover o envolvimento do cliente e/ou pessoas próximas na planificação das actividades

NORMA XXVI

Quadro do Pessoal

1. A Direcção Técnica da SAD é assegurada por um Licenciado em Serviço Social que a

acumula com a função de Técnico de Serviço Social

2. Ao **Director Técnico** compete, designadamente:

- 2.1. Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- 2.2. Promover e Dinamizar a 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 respectivo plano de cuidados;
- 2.5. Garantir a supervisão do pessoal do SAD;
- 2.6. Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do cuidado de planos definido
- 2.7. Sensibilizar as equipas prestadoras de cuidados face às problemáticas dos utentes;
- 2.8. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados.

3. Ao **Técnico de Serviço Social** compete, designadamente:

- 3.1. Diagnosticar a situação sócio-ecónomica e familiar do candidatos;
- 3.2. Proceder ao cálculo das comparticipações familiares de acordo com os critérios definidos;
- 3.3. Proceder ao acolhimento dos candidatos admitidos, nos termos da metodologia definida no Modelo de Qualificação das respostas sociais;
- 3.4. Providenciar as ajudas técnicas que promovam a autonomia e a qualidade de vida do cliente;
- 3.5. Fomentar/promover a participação/envolvimento do cliente, pessoa(s) próxima(s) ou outros cuidadores, evidenciando o grau de co-responsabilização

de cada interveniente;

4. Funções das Ajudantes de Acção Directa/Ajudantes Familiares:

4.1. Prestar os cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal adequados às necessidades dos clientes;

4.2. Distribuir as refeições no domicílio e proceder ao acompanhamento das mesmas quanto tal se justifique;

4.3. Ministras quando necessário a medicação prescrita quando esta não seja da exclusiva competência dos Técnicos de Saúde (sempre que se verifique alteração da medicação, deve ser comunicada à auxiliar de acção directa);

4.4. Limpar e arrumar o domicílio dos utentes,

4.5. Proceder à distribuição da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento da refeição;

4.6. Proceder à recolha da roupa dos clientes e encaminhá-la para a lavandaria, depois de efectuada a listagem da mesma;

4.7. Conferir e distribuir a roupa já tratada;

4.8. Realizar no exterior os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;

4.9. Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afectem o seu bem-estar, por forma a permitir a avaliação a adequação do plano de cuidados;

4.10. Fazer os registos diários, em fichas para o efeito e livro de ocorrências;

4.11. Sempre que necessário, apoiar na confecção das refeições, na lavagem dos utensílios utilizados na distribuição das mesmas, bem como no tratamento das roupas, tudo isto efectuado na Instituição;

4.12. Proceder à limpeza semanal das carrinhas da SAD.

4.13. A Auxiliar de Acção Directa / Ajudante Familiar cabe ainda o dever de zelo pelo respeito do cliente e da sua identidade pessoal, reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes. Não sendo, neste caso permitido fazer alterações, nem eliminar



bens ou outros objectos sem prévia autorização do cliente e ou da respectiva família;

4.14. Cabe também respeitar a identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os usos e costumes do cliente.

5. Funções do Pessoal de Cozinha:

5.1. Preparar e confeccionar as refeições;

5.2. Distribuir os alimentos que constituem a refeição pelos utensílios de cada cliente, tendo em conta as dietas;

5.3. Lavar os utensílios utilizados na distribuição das refeições

6. Funções do Pessoal de Lavandaria/Rouparia:

6.1. Lavagem e tratamento da roupa;

6.2. Engomar a roupa;

6.3. Colocar a roupa de cada cliente no seu cesto respectivo;

NORMA XXVII

Contrato

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

NORMA XXVIII

Cessação da Prestação de Serviços

O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos contratantes,

com a antecedência mínima de 30 dias, o qual pode ter origem em várias situações, tais como:

1. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
2. Inadequação dos serviços às necessidades;
3. Insatisfação do cliente;
4. Mudança de residência;
5. Mudança de resposta social;
6. Inadaptação do cliente aos serviços;
7. Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação do apoio

NORMA XXIX

Livro de Reclamações

1. Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer colaborador da instituição sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXX

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da entidade prestadoras de serviços informará e contratualizará com o cliente 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 serão também comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, entidade responsável pelo 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. A Instituição não se responsabiliza por valores pertencentes ao cliente no seu domicílio;
2. Em caso de morte, a auxiliar de acção directa/ajudante familiar deve comunicar de imediato à autoridade local de saúde ou médico assistente. Simultaneamente informará o Director Técnico/Técnico da Valência o qual deverá comunicar depois de comprovada a morte e de imediato a pessoa próxima;
3. Os casos omissos no presente regulamento ficarão subordinados às disposições às disposições legais em vigor;
4. Em caso de dúvida na fixação do sentido e alcance das disposições deste regulamento caberá à Direcção interpretar as lacunas.

NORMA XXXIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entrou em vigor (data de aprovação em reunião de Direcção)

Eu _____, declaro ter recebido o Regulamento Interno da Valência Apoio Domciliário, comprometendo-me a cumpri-lo integralmente



Marmeleira _____ / _____ / _____