

# FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA



## REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA, está registada na Direcção Geral de Acção Social desde 20 de Maio de 1995, sob a inscrição 13/85, constituindo uma Instituição Colectiva e de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) celebrado com o Centro Distrital de AVEIRO, em 31 de Março de 2000, e rege-se pelas seguintes normas:

#### NORMA II Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação Luiz Bernardo de Almeida rege-se igualmente pelo estipulado no Guião Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário, aprovado por Despacho do Seis de 29 de Novembro de 1996, na Circular Normativa n.º 3 de 02 de Maio de 1997 e 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 Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação Luiz Bernardo de Almeida;

3. Promover a participação activa dos clientes, família e/ou seu representante legal ao nível da gestão desta resposta social.

#### **NORMA IV**

##### **Objectivos da Resposta Social**

Os objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

1. Prestar serviços que satisfaçam as necessidades básicas do cliente, proporcionando-lhe serviços indispensáveis para o seu bem-estar;
2. Garantir ao cliente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida;
3. Fomentar relações interpessoais entre os idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
4. Criar condições que permitam preservar a sociabilidade dos clientes e incentivar as relações familiares e intergeracionais;
5. Contribuir para um envelhecimento bem-sucedido, estabilizando ou retardando o processo de envelhecimento físico e/ou mental, através da promoção ou manutenção da autonomia (física e/ou mental) dos idosos;
6. Contribuir para a manutenção do cliente na sua residência, evitando ou retardando a institucionalização.

#### **NORMA V**

##### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Confeccção e distribuição de refeições;
  - 1.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - 1.3. Tratamento de roupas (de uso pessoal e relativas à habitação);
  - 1.4. Higiene habitacional (arrumos e pequenas limpezas nas áreas utilizadas pelo cliente);

Estes são considerados os quatro serviços indispensáveis à satisfação das necessidades básicas.
  - 1.5. Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes actividades, mediante a ausência e/ou indisponibilidade familiar comprovada:
  - 2.1. Administração de medicação, sempre de acordo com prescrição médica entregue na Instituição, quando a hora da toma coincida com o serviço prestado ao domicílio;
  - 2.2. Acompanhamento ao exterior, desde que a situação familiar / económica assim o justifique (por exemplo: compras, consultas e exames médicos);
  - 2.3. Aquisição de bens e serviços.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza também Apoio Psicossocial sempre que necessário e requisitado e Actividades de Animação Sociocultural que se encontram definidas no Plano Anual de Actividades e no Plano

Semanal de Actividades. A prestação deste serviço refere-se à organização de actividades lúdicas que favoreçam o desenvolvimento pessoal e que contrariem os efeitos dos défices de mobilidade, designadamente em relação ao exterior, quando as situações a isso o conduzam. Estas actividades incluem as que têm como objectivo melhorar a autonomia física e o treino da memória.

4. Relativamente ao serviço de alimentação, o SAD fornece refeições de dieta ou dietas especiais sempre que estas sejam justificadas com prescrição médica.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA VI**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação Luiz Bernardo de Almeida:

1. O Serviço de Apoio Domiciliário admite pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré reforma ou pensionistas. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário admite residentes no concelho de Vale de Cambra, dando prioridade a pessoas da freguesia de Macieira de Cambra.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário admite idosos em situação de risco, grande dependência, carência económica e ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos necessários;
4. Ausência de instituições na freguesia de residência que prestem o(s) serviço(s) requisitado(s).

#### **NORMA VII**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
  - 1.4. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
  - 1.5. Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.6. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
  - 1.7. Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;
  - 1.8. Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.

2. A ficha de inscrição é preenchida pelo(a) Director(a) Técnico(a), às quintas e sextas-feiras, das 09.30 às 17.30 horas, na presença de e de acordo com as informações e documentação apresentadas pelo candidato e/ou pelo seu representante.
3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao(à) Director(a) Técnico(a), no momento da candidatura.
4. É efectuada uma visita domiciliária pela Equipa Técnica (Psicólogo(a) e Director(a) Técnico(a)) para elaborar o parecer técnico.
5. Havendo vaga, a admissão é feita de imediato, com a aprovação do Conselho de Administração. Não havendo vaga, o idoso fica inscrito em lista de espera.
6. Em caso de admissão urgente, devidamente comprovada e autorizada pelo(a) Presidente do Conselho de Administração, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta.

### **NORMA VIII**

#### **CrITÉrios de Admissão**

São critÉrios de prioridade na seleco dos candidatos pela seguinte ordem:

1. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos
2. Risco de isolamento social
3. Fracos recursos econmicos
4. Grau de dependência
5. Cliente a frequentar outra resposta social
6. Situao encaminhada pelos serviços da Segurança Social
7. Idade do cliente
8. Residência próxima da Instituio
9. Familiar do cliente a frequentar a instituio
10. Familiar de colaborador ou rgos Sociais

### **NORMA IX**

#### **Decisão de Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para esse efeito o Relatório de Análise, Hierarquizao e Aprovao dos Candidatos.
2. A decisão da prestao do serviço é da competência do Conselho de Administrao da Instituio que, para o efeito, terá em considerao a avaliao previamente realizada pelos técnicos e o parecer da Direco Técnica.

3. Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com o parecer da Direcção Técnica, e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
4. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis.
5. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do utente, família e/ou representante, podendo tomar a posição que considere mais adequada.
6. Será dado o conhecimento da decisão do Conselho de Administração ao candidato no prazo máximo de uma semana, sendo que o tempo entre a decisão e a admissão não pode ser superior a 30 dias.
7. O processo de admissão termina com a celebração do contracto de Alojamento e de Prestação de Serviços.

## **NORMA X**

### **Acolhimento de novos clientes**

#### Antes da admissão:

1. Há uma reunião do(a) Director(a) Técnico(a), com o(a) psicólogo(a), a Encarregada Geral do Serviço de Apoio Domiciliário e a Animadora Sociocultural. Nesta reunião define-se o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Actividades Socioculturais de acordo com as necessidades e interesses demonstrados no acto da admissão e na visita domiciliária.

#### Na Admissão:

2. É realizada uma visita domiciliária onde se dá conhecimento da data de início do serviço. É também dado a conhecer o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Actividades Socioculturais ao cliente, família e/ou representante, sendo-lhe dada a oportunidade de fazer ajustes de acordo com as suas necessidades e com a conveniência do serviço.
3. É aberto o Processo Individual do Cliente, ao qual é atribuído um número de identificação. Deixa-se uma fotocópia do Processo Individual do Cliente no domicílio do cliente para que possa ser consultado por si ou pela família e/ou representante onde conste:
  - a) Plano de cuidados ou serviços a prestar, rubricado pelo(a) Director(a) Técnico(a);
  - b) Registo de cada serviço prestado e respectiva data, rubricado pelo prestador do serviço;
  - c) Fotocópia do Relatório de Acolhimento Inicial;
  - d) Registo da avaliação semestral, rubricado pelo(a) Director(a) Técnico(a);
  - e) Fotocópias da documentação pessoal do cliente;
  - f) Contactos das pessoas a contactar em casos de emergência;
  - g) Nome e contacto do(a) Director(a) Técnico(a) e Encarregada do SAD;
  - h) A medicação e a sua prescrição médica, caso seja necessária a sua administração à hora da refeição ou para casos de emergência;
  - i) As ementas de um período de 8 semanas;
4. É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o cliente e a Instituição;

5. É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno da Resposta Social de SAD;
6. São também retiradas todas as dúvidas que o cliente e/ou família ou representante ainda possam ter.

## **NORMA XI**

### **Processo Individual do Cliente (Sede da Instituição)**

O Processo Individual do Cliente, que é guardado no gabinete da Direcção Técnica respeitando as regras da confidencialidade, contém os seguintes elementos:

1. Ficha de Inscrição;
2. Os documentos descritos na norma VII;
3. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
4. Contrato de Prestação de Serviços;
5. Plano Individual de Cuidados;
6. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
7. PDI (Plano de Desenvolvimento Individual).

## **NORMA XII**

### **Listas de Espera**

1. Existe uma Lista de Espera onde constam os critérios de priorização que condicionam o posicionamento de cada cliente na Lista. Será facultada ao cliente, família e/ou seu representante, semestralmente ou sempre que solicitada, informação da sua posição na Lista de Espera.
2. A ordenação da Lista de Espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma VIII.

## **CAPÍTULO III**

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

## **NORMA XIII**

### **Instalações**

1. A Fundação Luiz Bernardo de Almeida está sediada na Cruz de S. Domingos, Macieira de Cambra, Vale de Cambra e as suas instalações são compostas por:
  - a) Área técnica e administrativa
  - b) Uma cozinha e refeitório
  - c) Uma lavandaria / rouparia
  - d) Duas salas de convívio e sala de reuniões
  - e) Um gabinete para os colaboradores
  - f) Área de higiene (instalações sanitárias)
  - g) Carrinhas para transporte das refeições
  - h) Jardim e área envolvente

## **NORMA XIV**

### **Horários de Funcionamento**

1. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário presta serviço todos os dias do ano, incluindo feriados e fins de semana, das 07.00 às 21.00 horas.
2. Pode haver alterações na calendarização dos serviços prestados por motivos institucionais, mas estas alterações serão sempre dadas a conhecer ao cliente, familiar ou representante, com a máxima antecedência possível.
3. Em caso de necessidade de alterar a calendarização dos serviços por motivos imputáveis ao cliente, família e/ou representante, estes devem comunicar à Direcção Técnica com a maior brevidade possível para que, considerando-se os motivos válidos, se tente reagendar o serviço, desde que não haja impedimentos ou constrangimentos a nível institucional.

## **NORMA XV**

### **Regime de Visitas**

1. O Serviço de Apoio ao Domicílio é prestado no domicílio do cliente pelo que não se aplicam regras no regime de visitas.
2. Quando o cliente, família ou representante quiser entrar em contacto com a Direcção Técnica pode telefonar ou dirigir-se às instalações da Instituição de segunda a sexta-feira, entre as 09.30 e as 17.30 horas.

## **NORMA XVI**

### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 10 de cada mês, na secretaria da Instituição que funciona das 09.00 às 18.00 horas.
2. No acto, é entregue um recibo comprovativo do pagamento.
3. No caso de atraso no pagamento da mensalidade aplica-se, a taxa de juro de acordo com a lei em vigor.

## **NORMA XVII**

### **Tabela de Comparticipações / Preçário de Mensalidades**

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
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:

$$R = RF - D / N$$

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 à 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.

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. A comparticipação familiar pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 50% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar do cliente.

4. A comparticipação familiar para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário corresponde à prestação de serviços normalmente indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, designadamente:

- a) Alimentação (incluindo uma refeição principal);
- b) Higiene pessoal;
- c) Higiene habitacional;
- d) Tratamento de roupas.

5. A não prestação de algum ou alguns dos serviços referidos no número anterior implica uma redução da comparticipação familiar determinada em função da diminuição do custo global do Serviço de Apoio Domiciliário, conforme a seguinte tabela:

<b>Serviços Prestados</b>	<b>%</b>
Alimentação com 1 refeição principal	25%
Alimentação com 2 refeições principais	30%
Higiene uma vez por dia	20%
Higiene duas vezes por dia	35%
Higiene uma vez por semana	10%
Higiene duas vezes por semana	15%
Higiene duas vezes por dia + Tratamento de Roupas	40%
Alimentação + Higiene	45%
Alimentação + Higiene + Tratamento de Roupas + Higiene Habitacional	50%
Higiene Habitacional	20%
Tratamento de Roupas	20%



6. A prestação de outros serviços para além dos referidos no número 4 poderá implicar um acréscimo da comparticipação familiar, podendo esta atingir até 60% do rendimento *per capita* do agregado familiar do cliente.
7. Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 não interpolados, haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal. Em caso de falecimento do cliente o pagamento será efectuado na proporção da mensalidade, em relação aos dias frequentados.
8. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais de que um elemento do agregado familiar.
9. Nos períodos de ausência superiores a 30 dias não interpolados e que não excedam os 60 dias haverá uma redução de 25% na mensalidade, desde que devidamente justificada e autorizada pelo Conselho de Administração.
10. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.
11. A comparticipação mensal é actualizada anualmente no mês de Fevereiro ou quando a Segurança Social o indicar, devendo no mês de Janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos actualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação. Assim sendo, os serviços prestados e os rendimentos do cliente são sempre factores de correcção da mensalidade.
12. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias.

## **NORMA XVIII**

### **Refeições**

1. O serviço de alimentação contempla o almoço, o lanche e o jantar, nomeadamente:
  - 1.1. Um litro de leite magro ou meio-gordo dia sim dia não;
  - 1.2. Um frasco de cevada ou uma embalagem de chá por mês;
  - 1.3. Uma sopa e uma refeição de almoço;
  - 1.4. Uma sopa e uma refeição de jantar;
  - 1.5. Uma peça de fruta para o almoço e outra para o jantar;
  - 1.6. Pão de trigo ou integrais.
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado, sendo a sua distribuição efectuada entre as 12h00 às 13h30 e às 18h00 e 19h30 respectivamente almoço e jantar.
3. As ementas são elaboradas por um(a) Nutricionista providenciando uma alimentação adequada, saudável e variada. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, na Instituição, sendo também entregues ao cliente no domicílio, permitindo assim a sua consulta pelo cliente, família e/ou representante.
4. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Direcção Técnica.

## **NORMA XIX**

### **Cuidados de Higiene e Conforto**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus clientes.
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal que constam no Processo Individual que se encontra no domicílio do cliente.
3. Para a realização dos cuidados de higiene pessoal ou banho, o cliente, família e/ou representante assegura que, à chegada das colaboradoras da instituição a casa do cliente, estas tenham as condições (ambiente aquecido e água quente) e os produtos (bacias, gel de banho ou sabonete, champô, condicionador, toalhas, pomada, creme, fraldas, etc) necessários para efectuar o serviço.

## **NORMA XX**

### **Assistência na Saúde**

1. Nos casos de ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar o acompanhamento a consultas médicas, exames ou aquisição de medicação, o Serviço de Apoio Domiciliário assegura o serviço. As despesas com a aquisição da medicação e o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do cliente, família ou do seu representante, não sendo assumidas pela Instituição.
2. A administração de medicação ao cliente durante o tempo de permanência das colaboradoras no seu domicilio obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.
3. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante, exceptuando-se os casos em que não existe esta retaguarda. Nesta última situação, a Instituição assegura a aquisição da medicação sendo as despesas da mesma sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante.
4. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do cliente em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde. Assim que se tomam as diligências necessárias, o cliente passa a ser responsabilidade da família e/ou representante no posterior acompanhamento da situação.
5. Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento do cliente na presença exclusiva de colaboradoras do Serviço de Apoio Domiciliário, estas devem informar imediatamente o seu superior, que solicitará a presença de um médico ou do delegado de saúde, dando também de imediato conhecimento à família e/ou representante.

## **NORMA XXI**

### **Saídas dos Clientes**

Sempre que o cliente se ausente do domicílio no período da prestação do serviço:

1. Deve avisar sempre a Encarregada do SAD das ausências programadas para que as funcionárias do serviço não se desloquem desnecessariamente ao seu domicílio;
2. Quando tal aconteça, o serviço só será remarcado se houver essa possibilidade, senão seguirá o Plano Individual de Cuidados.
3. As colaboradoras só se deslocarão ao domicílio do cliente na sua ausência com autorização expressa do mesmo.

## **NORMA XXII**

### **Actividades de Animação Sociocultural**

1. Existe um Plano Anual de Actividades para o SAD, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. Existe um Plano Semanal de Actividades para o SAD, que à semelhança das Actividades Anuais, são dinamizadas pela Animadora Sociocultural.
3. Estas actividades visam promover a qualidade de vida do cliente e a sua participação em actividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com clientes de outras respostas sociais e interinstitucionais.

## **NORMA XXIII**

### **Passeios ou Deslocações**

1. O desenvolvimento de passeios/deslocações é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, com o conhecimento e aprovação da Direcção Técnica.
2. Os passeios/ deslocações dos clientes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao familiar responsável ou representante do cliente.
3. Não havendo alternativa de transporte por parte do cliente, a Instituição assegurará o transporte nas suas deslocações à Instituição para a participação em actividades por esta promovida.
4. Nos casos em que exista custos o Conselho de Administração tem de autorizar.
5. A Directora Técnica com antecedência de 8 dias comunica ao Director Geral, para este coordenar as viaturas com o resto das respostas sociais.

## **NORMA XXIV**

### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal do SAD encontra-se em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos existente (directão técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação / normativos em vigor.
2. Estão afectos ao quadro de pessoal do SAD, conforme Acordo de Cooperação da ISS,I.P.:
  - 1 Director(a) Técnico(a) a)
  - 1 Técnico Superior de Serviço Social a)
  - 1 Terapeuta Ocupacional ou Técnico de Motricidade Humana b)
  - 13 Ajudantes de Acção Directa
  - 1 Cozinheira c)
  - 2 Ajudantes de Cozinha
  - 3 Trabalhadores Auxiliares
  - 1 Motorista
  - 1 Administrativo/Escriturário c)

- a) O Técnico Superior de Serviço Social deve acumular funções de Director Técnico.
- b) Os cuidados médicos, de enfermagem e de reabilitação física devem ser prestados em estreita colaboração com os Serviços de Saúde da área de residência dos clientes ou da sede da Instituição.
- c) Pessoal comum às restantes valências desenvolvidas pela IPSS.

## **NORMA XXV**

### **Direcção Técnica e Colaboradores**

1. A Direcção Técnica da Fundação deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. À Direcção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante o Director Geral e o Conselho de Administração, pelo funcionamento do mesmo.
3. A Direcção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pelo Conselho de Administração.

#### **1. Funções da Direcção Técnica no âmbito da Gestão:**

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pelo Conselho de Administração da Instituição, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal, afectos a resposta social.
- b) Cabe à Direcção Técnica criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- d) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- e) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor acções de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- f) Participar nas reuniões do Conselho de Administração quando solicitada para tratar de assuntos relativos ao funcionamento da resposta social;
- g) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- h) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
- i) Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários do funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- j) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- k) Colaborar com os recursos humanos na elaboração do mapa de férias e folgas do pessoal;
- l) Elaborar o horário de trabalho de pessoal.
- m) Reunir com o Director Geral periodicamente para dar conhecimento dos assuntos relativos a resposta social.

## **2. Funções da Direcção Técnica no âmbito do Serviço Social:**

- n) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente à visita domiciliária;
- o) Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos;
- p) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- q) 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;
- r) Fomentar e reforçar as relações entre clientes, os familiares, os amigos e a comunidade;

## **3. Funções da Direcção Técnica no âmbito da Animação / Ocupação:**

- s) Colaborar com a Animadora Sociocultural na elaboração do Plano Anual de Actividades;
- t) Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção entre as diversas instituições ao nível do concelho;
- u) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento.

## **4. Funções da Cozinha**

- a) Preparar ou orientar a confecção dos alimentos;
- b) Planear o seu trabalho para que as refeições estejam prontas à hora marcada;
- c) Ajudar na distribuição dos alimentos no refeitório;
- d) Verificar o equipamento e zonas de trabalho de modo a garantir a manutenção de níveis de higiene e segurança;

## **3. Funções da Ajudante de Cozinha:**

- a) Preparar as refeições em colaboração com a cozinheira;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- c) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

## **4. Funções das Ajudantes de Acção Directa, Auxiliar de Serviços Gerais e Engomadora:**

- a) Executar cuidados de higiene e de conforto dos utentes;
- b) Distribuir as refeições aos utentes;
- c) Recolha e entrega de roupa no domicílio dos Clientes;
- d) Proceder a higiene habitacional;
- e) Acompanhar os Clientes, nas suas deslocações a consultas em situações esporádicas;
- f) Colaborar nas actividades de animação/ ocupação dos utentes, sempre que solicitado;
- g) Administrar a alimentação aos utentes dependentes ou a outros que se justifique;
- h) Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere ao posicionamento e/ou vigilância;
- i) Proceder à lavagem normal ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes;
- j) Engomar a roupa, arrumar e assegurar outros trabalhos que forem precisos;

**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXVI**  
**Direitos dos Clientes**

Constituem direitos dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
6. Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direcção Técnica), quer por escrito na “Caixa de Sugestões e Reclamações” da Instituição;
7. Participar nas actividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do utente e/ou família;
9. Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
10. Usufruir dos serviços prestados pelos Serviço de Apoio Domiciliário;
11. A custódia da chave do seu domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
12. Ter uma cópia do Processo Individual do Cliente no seu domicilio;
13. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

**NORMA XXVII**  
**Deveres dos Clientes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação todos os clientes, colaboradores e dirigentes da Instituição;

5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo, doenças infecto-contagiosas);
6. Informar o(a) Director(a) Técnico(a) sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
7. Manter sempre os seus dados actualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como actualizar os contactos e moradas dos familiares e/ou representantes;
8. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
9. Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o cliente provoque à Instituição;
10. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.
11. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

### **NORMA XXVIII**

#### **Direitos da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes, família e/ou representante;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
5. Cancelar contratos de prestação de serviços quando se verificarem situações de inconformidade ou incumprimento, após deliberação da Direcção;
6. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao cliente, família ou representante;
7. Gerir e priorizar a Lista de Espera;
8. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Actividades Socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
9. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
10. Imputar ao cliente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo cliente.
11. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o bom relacionamento com terceiros e a imagem da FLBA.

**NORMA XXIX**  
**Deveres da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
5. Possuir livro de reclamações;
6. Manter os espaços limpos e asseados;
7. Proporcionar actividades tendo em conta o interesse e pertinência para o cliente;
8. Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços;
9. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam actualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
10. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de clientes;
11. Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
12. Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

**NORMA XXX**  
**Depósito e Guarda de Bens dos Clientes**

A Instituição não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do cliente.

**NORMA XXXI**  
**Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.
2. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem descrita na norma XVII as que são devidamente justificadas.
3. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.
4. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse facto ao(à) Director(a) Técnico(a) da Instituição, com a maior antecedência possível.

**NORMA XXXII**  
**Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do cliente devido a:



- a) Não adaptação do cliente;
- b) Insatisfação das necessidades do cliente;
- c) Mudança de Resposta Social;
- d) Mudança de residência;
- e) Incumprimento das cláusulas contratuais.

2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direcção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

### **NORMA XXXIII**

#### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. No acto da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respectivo contrato.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.
5. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.

### **NORMA XXXIV**

#### **Cessaçãõ da Prestaçãõ de Serviçõs por Facto Nãõ Imputãvel ao Prestador**

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:
  - a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
  - b) Haja o falecimento do cliente;
  - c) Mudança de residência do cliente;
  - d) O cliente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
  - e) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
  - f) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição. A rescisão do contracto ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.
  - g) Sejam detectadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;
  - h) Ocorram irregularidades, que após deliberação do Conselho de Administração, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

**NORMA XXXV**  
**Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, o Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação Luiz Bernardo de Almeida possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Fundação, sempre que desejado.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXXVI**  
**Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a Direcção Técnica deverá 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/accompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XXXVII**  
**Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração da Fundação, tendo em conta a legislação / normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA XXXVIII**  
**Entrada em Vigor**

1. O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho de Administração de 15/10/2012, e entra em vigor na mesma data.
2. Aquando da admissão, deverá ser fornecido um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social ao cliente, familiar ou representante, que assinará um documento que comprove a recepção do mesmo e a concordância com as normas aí estabelecidas.

**O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

---