



Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ÍNDICE	
INTRODUÇÃO	4
MISSÃO, VISÃO, VALORES	5
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	6
Norma I – Âmbito de Aplicação	6
Norma II – Legislação Aplicável	6
Norma III – Definição	6
Norma IV – Objectivos do Regulamento	6
Norma V – Objectivos da Resposta Social	7
Norma VI – Serviços Prestados	7
CAPÍTULO II – PROCESSO DE SELECÇÃO E ADMISSÃO DE CLIENTES	8
Norma VII – Condições de Admissão	8
Norma VIII – Candidatura	8
Norma IX – Critérios de Admissão	9
Norma X – Admissão	10
Norma XI - Acolhimento	10
Norma XII – Processo Individual do Cliente	11
Norma XIII – Lista de Espera	12
CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	13
Norma XIV – Instalações	13
Norma XV – Horários de Funcionamento	13
Norma XVI – Pagamento da mensalidade	14
Norma XVII – Tabela de participações	14
Norma XVIII – Fornecimento e apoio nas refeições	15
Norma XIX – Tratamento de roupas	17
Norma XX – Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal	17
Norma XXI – Higiene habitacional	18
Norma XXII – Actividades de animação e socialização	19
Norma XXIII – Serviço de teleassistência	19
Norma XXIV – Outras actividades/serviços prestados	19
Norma XXV – Quadro de pessoal	20
Norma XXVI – Direcção Técnica	21
CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES	21
Norma XXVII – Direitos dos Clientes	22
Norma XXVIII – Deveres dos clientes	22
Norma XXIX – Direitos da entidade prestadora de serviços	23
Norma XXX – Deveres da entidade prestadora de serviços	23
Norma XXXI – Direitos dos colaboradores	24
Norma XXXII – Deveres dos colaboradores	25

Norma XXXIII – Voluntários	25
Norma XXXIV – Depósito e guarda de bens	26
Norma XXXV – Contrato de prestação de serviços	27
Norma XXXVI – Participação de familiares/significativos	27
Norma XXXVII – Cessaçãõ da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	27
Norma XXXVIII – Interrupçãõ da prestação de cuidados por iniciativa do cliente	28
Norma XXXIX – Tratamento de reclamações	28
Norma XL – Negligência e maus tratos	28
Norma XLI – Actuaçãõ em situações de Emergência	29
CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS	29
Norma XLII – Alterações ao regulamento	29
Norma XLIII – Integraçãõ de casos omissos	29
Norma XLIV – Entrada em vigor	29

INTRODUÇÃO

A APPACDM de Soure é uma IPSS, sem fins lucrativos, que se destina à defesa e promoção dos direitos do Cidadão Deficiente Mental nas áreas da educação, trabalho, segurança social e saúde, segundo uma planificação integrada de serviços de apoio que vão desde a infância até à idade adulta.

A actividade social, da APPACDM de Soure, tem como filosofia de base uma perspectiva integrativa e globalizante da pessoa portadora de deficiência mental. Defende que todo o ser humano possui um potencial a desenvolver, quer a nível intelectual ou laboral, quer na promoção do desenvolvimento afectivo e psicossocial.

O presente regulamento permite dar cumprimento aos objectivos a que se propõe, nomeadamente à resposta social: Serviço de Apoio Domiciliário.

MISSÃO

Crescer, inovar e satisfazer as necessidades dos nossos clientes de modo individualizado, competente e solidário.

VISÃO

Ser reconhecida como organização sólida e inovadora na melhoria da qualidade de vida do cidadão com deficiência, incapacidade ou em situação de desvantagem, nas áreas da reabilitação, educação e qualificação profissional.

VALORES

1. Confidencialidade
2. Rigor
3. Integridade
4. Privacidade
5. Individualidade
6. Competência
7. Responsabilidade
8. Solidariedade

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure, Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/10/2004, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta Resposta Social obedece ao definido pelo Decreto-Lei nº119/33 de 25 de Fevereiro, pelo Despacho Normativo 75/92 de 20 de Maio, pela Portaria nº 38/2013 de 30 de Janeiro e pela Circular nº3 de 2 de Maio de 1997.

NORMA III

Definição

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 actividades instrumentais da vida diária nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA IV

Objectivos 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 da Resposta Social;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais/responsáveis familiares ao nível da gestão da Resposta Social.

NORMA V

Objectivos da Resposta Social

São objectivos do 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 clientes, sendo estes objectos de contratualização;
6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;

NORMA VI

Serviços Prestados

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação de pelo menos 4 dos seguintes cuidados e serviços:
 - 1.1 Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.2 Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - 1.3 Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - 1.4 Tratamento de roupas do uso pessoal do cliente;
 - 1.5 Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - 1.6 Serviço de teleassistência.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda assegurar outros serviços, designadamente:

2.1 Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;

2.2 Apoio psicossocial;

2.3 Confeccção de alimentos no domicílio;

2.4 Transporte;

2.5 Cuidados de imagem;

2.6 Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;

2.7 Realização de actividades ocupacionais.

3. A prestação de serviços mencionada no ponto 2.7, no número anterior, refere-se à organização de actividades lúdicas que favoreçam o desenvolvimento pessoal e que contrariem os efeitos dos défices de mobilidade e isolamento.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE SELECÇÃO E ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta Resposta Social:

1. Ser familiar ou ser portador de deficiência mental ligeira, moderada, severa/grave, profunda ou doença física ou mental, que afecte a funcionalidade diária;
2. Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
3. Necessitar de ajuda na execução das actividades de vida diária.

NORMA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma

ficha de inscrição que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1 Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
 - 1.2 Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
 - 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
 - 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
 - 1.6 Comprovativo dos rendimentos e despesas do cliente e do agregado familiar;
 - 1.7 Declaração do IRS do agregado familiar;
 - 1.8 Declaração assinada pelo cliente/significativo em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.9 Declaração assinada pelo cliente/significativo em como autoriza a publicação de imagens para efeitos de divulgação e promoção da imagem da Instituição.
2. A candidatura decorre no período de segunda a sexta-feira, das 9.00 horas às 17.00 horas.
 3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues no Gabinete Técnico do Responsável pela Resposta Social.
 4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
 5. 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 IX

Critérios de Admissão

Nos termos do disposto na legislação vigente, são critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Famílias e indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;

2. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos;
3. Incapacidade para satisfazer necessidades básicas;
4. Grau de dependência;
5. Idade do cliente;
6. Ser residente na área do concelho de Soure;
7. Elemento de referência a frequentar o estabelecimento;
8. Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social;
9. Ordem de inscrição.

NORMA X

Admissão

1. Recebida a candidatura, o Responsável Técnico da Resposta Social realiza uma entrevista onde são recolhidas informações sobre o cliente e prestados esclarecimentos sobre a resposta social. A candidatura é analisada pelo Responsável Técnico da Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, após analisada a pontuação/ponderação, e submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção, tendo em conta o parecer do responsável técnico da resposta.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de oito dias.
4. No acto da admissão deverão ser efectuados os seguintes pagamentos: mensalidade e seguro.

NORMA XI

Acolhimento

1. O acolhimento de novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - 1.1 Realização de visita domiciliária para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e das condições do domicílio;
 - 1.2 Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;

- 1.3 Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - 1.4 Reforço da participação do próprio cliente, em todos os serviços prestados e actividades desenvolvidas, assim como das pessoas que lhe estão próximas;
 - 1.5 Consideração dos aspectos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica;
 - 1.6 Reiteração das regras de funcionamento da Resposta Social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - 1.7 Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - 1.8 Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - 1.9 Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente, quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
 - 1.10 Elaboração, após duas semanas, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente.
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente, procurando que sejam ultrapassadas, estabelecendo, se oportuno, novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade quer ao candidato quer à Instituição de rescindir o contrato.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

Aquando da admissão é criado um Processo Individual do Cliente, constituído por:

1. Ficha de Inscrição e Admissão;
2. Contrato de prestação de serviços;
3. Dados de identificação, residência e situação económica e social do cliente;
4. Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos;
5. Informação médica;
6. Registo de avaliação de necessidades e expectativas do cliente;
7. Ficha de avaliação diagnóstica;
8. Avaliação do programa de acolhimento inicial;
9. Plano Individual (PI) e respectivas avaliações e revisões;
10. Plano de Cuidados Individual (PCI);

11. Programação dos cuidados e serviços;
12. Registo da prestação de serviços, participação em actividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
13. Registo de entradas e saídas da casa do cliente;
14. Regras de utilização e responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente;
15. Registo de período de ausência do domicílio, bem como a ocorrência de situações anómalas;
16. Registo da cessação do contrato, com data e motivo da cessação;
17. Lista de bens dos clientes;
18. Outros elementos considerados relevantes.

NORMA XIII

Lista de Espera

1. Sempre que a capacidade da Resposta Social não permita a admissão de todos os clientes inscritos para a prestação de serviços os mesmos ficarão em lista de espera, se assim o desejarem.
2. O cliente será avisado da inexistência de vagas e do lugar que ocupa em lista de espera, por carta, num prazo máximo de oito dias.
3. Na priorização do posicionamento na lista de espera são utilizados os critérios definidos na Norma IX.
4. Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos, procede à actualização da lista para averiguar se ainda estão interessados em ingressar na Resposta Social e se as condições em que foram seleccionados ainda são as mesmas ou será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.
 - 4.1 Caso não seja necessário rever os requisitos iniciais, o responsável pela gestão da lista, remete, para a equipa técnica, a lista de candidatos.
 - 4.2 Caso seja necessário rever os requisitos iniciais dos clientes, a Instituição deverá executar, num prazo máximo de 10 dias úteis, a respectiva actualização da situação dos candidatos e a sua nova hierarquização.
5. O cliente é retirado da lista de espera e, conseqüentemente, esta é actualizada quando:
 - 5.1 O cliente informa que não está interessado na inscrição/renovação da inscrição;

- 5.2 O cliente informa que foi admitido noutra Instituição;
- 5.3 Falecimento;
- 5.4 Outro motivo apresentado pelos interessados.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure, está sediado na Rua António José Carvalho Ventura, 3130-200 Soure.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário e as suas instalações são compostas por:
 - 2.1 Secretaria e Recepção;
 - 2.2 Cozinha (1);
 - 2.3 Lavandaria (1);
 - 2.4 Rouparia (1);
 - 2.5 Casa de banho (1);
 - 2.6 Gabinete Técnico (1).

NORMA XV

Horário de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário, da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure, funciona diariamente das 8.30 horas às 20.00 horas, incluindo sábados, domingos e feriados.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 10 de cada mês, nos Serviços Administrativos da Instituição.
2. Se o pagamento ocorrer após o dia 10, a mesma será acrescida de 10% ao seu montante.
3. Se o pagamento for efectivado após o dia 20, a mesma será acrescida em 20%.
4. Os serviços prestados que não se encontrem incluídos na mensalidade deverão ser pagos no acto da prestação dos mesmos.

NORMA XVII

Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de, pelo menos, 4 dos serviços básicos de apoio domiciliário, é determinada pela aplicação da percentagem de 50% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
 - 2.1 Fornecimento e apoio nas refeições – 35%
 - 2.2 Cuidados de higiene e conforto pessoal – 5%;
 - 2.3 Higiene Habitacional – 5%;
 - 2.4 Tratamento de Roupa do uso pessoal – 5%;
 - 2.5 Actividades de animação e socialização - 5%
 - 2.6 Serviço de teleassistência – 5%
3. Os serviços base não podem ultrapassar a percentagem de 50% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
4. 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

apoio domiciliário.

4.A prestação de outros serviços para além dos referidos no número 2 poderá implicar um acréscimo da comparticipação familiar de 10%, podendo esta atingir até 60% do rendimento *per capita* do agregado.

São considerados serviços extra, serviços como:

4.1 Formação e sensibilização de familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;

4.2 Apoio psicossocial;

4.3 Confeção de alimentos no domicílio;

4.4 Transporte;

4.5 Cuidados de imagem;

4.6 Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;

4.7 Administração de medicação e acompanhamento a consultas/exames médicos;

4.8 Realização de actividades ocupacionais.

5. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº3/97, de 2 de Maio e na Circular Normativa nº7/97, de 14 de Agosto da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

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

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido,

designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;

c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;

d) As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) As despesas com a aquisição de materiais de desgaste de apoio à higiene pessoal (fraldas, sondas,...).

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

7. Cada cliente paga uma mensalidade fixa, de acordo com a sua situação económica, podendo esta sofrer alterações anuais ou por indicação superiormente estabelecida.

8. Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

9. A prova de despesas em D, poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

10. As situações especiais dos agregados familiares decorrentes da perda ou diminuição grave de rendimento ou de acréscimo anormal de encargos, devem ser objecto de análise sócio-económica mais detalhada, por parte do serviço social da instituição, que apresenta à Direcção.

11. Os clientes têm o direito, caso se verifique a frequência de dois ou mais elementos do agregado familiar, a uma redução de 20% no cálculo das mensalidades.

12. Haverá lugar a uma redução de 25% na participação familiar mensal quando o serviço ou equipamento não forneça alimentação, ou o cliente não usufrua das refeições fornecidas, por um período que exceda os 15 dias não interpolados.

NORMA XVIII

Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e distribuição diária de refeições.

É constituída por duas refeições e pequeno-almoço.

2. A elaboração da ementa é da responsabilidade da nutricionista, sendo que o serviço de refeições no Apoio Domiciliário é da responsabilidade da Encarregada Geral e o fornecimento de refeições é da responsabilidade das auxiliares de acção directa.

3. A ementa encontra-se afixada na entrada das instalações do SAD e é disponibilizada semanalmente.

4. A ementa é igualmente afixada semanalmente, nas viaturas adstritas à valência.

5. Em casos excepcionais e mediante prescrição médica, os clientes poderão usufruir de uma ementa de dieta, desde que seja compatível com os meios existentes na Instituição, e que será disponibilizada semanalmente.

NORMA XIX

Tratamento de Roupas do uso pessoal

1.No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.

2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada e entregue mediante escala mensal de funcionamento do serviço de apoio domiciliário.

NORMA XX

Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e é prestado de acordo com o contratualizado com o cliente.

2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos quatro cuidados básicos.

3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XXI

Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efectuadas 1 a 2 vezes por semana, consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.
3. São da responsabilidade do cliente a aquisição de produtos e materiais de limpeza usados para efectuar a higiene habitacional.

NORMA XXII

Actividades de animação e socialização

Actividades de animação:

2.1 O desenvolvimento de passeios e deslocações é da responsabilidade do Técnico da valência de SAD que comunica, através das Colaboradoras ou através de ofício, a organização de actividades, nas quais os clientes de SAD podem ser incluídos;

2.2 Os passeios poderão ser gratuitos ou ser solicitada uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada ao cliente;

2.3 É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer;

2.4 Durante os passeios, o cliente é sempre acompanhado pelos Colaboradores da Instituição;

2.5 Os clientes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte, do e para o domicílio, a cargo da Instituição.

NORMA XXIII

Serviço de Teleassistência

1. Serviço de apoio telefónico de resposta a situações de emergência que consiste na instalação, na residência do utilizador, de uma unidade central de alarme e de um botão de pânico que, quando accionados, geram uma chamada telefónica para uma central de atendimento.
2. A Teleassistência pode, em qualquer momento, encaminhar uma chamada directamente para a Técnica responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário ou, perante uma situação de risco ou emergência, accionar as entidades competentes para uma intervenção de socorro.
3. Constitui-se como uma medida que pretende contribuir para a redução do isolamento social e da solidão de pessoas idosas ou em situação de dependência através de escuta activa e do diálogo, visando a melhoria da sua qualidade de vida e segurança.
4. Destina-se a todos os clientes de Apoio Domiciliário que se encontram em situação de dependência (por velhice, doença, incapacidade ou isolamento).

NORMA XXIV

Outras Actividades/Serviços Prestados

1. Acompanhamento e transporte para consultas, cuidados médicos e de enfermagem, exames complementares de diagnóstico.

1.1 Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. No entanto, os clientes do apoio domiciliário podem recorrer à Instituição para que esta os apoie a esse nível.

1.2 Em caso de doença/acidente, a Instituição toma as providências adequadas e dará, de imediato, conhecimento à família. No caso de ser necessário o encaminhamento para o hospital, compete aos responsáveis ou familiares acompanharem o cliente.

3. Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio.

3.1 Sempre que se verifique a necessidade de pequenas reparações no domicílio ou alterações na disposição de móveis e equipamentos no domicílio, a Instituição encarregar-se-á dos mesmos.

3.2 As pequenas reparações, bem como as alterações no domicílio requerem sempre a autorização do cliente e do seu responsável.

NORMA XXV

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta 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 em vigor.

2. À Responsável Técnica compete designadamente:

2.1 Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente à visita domiciliária;

2.2 Estudar e propor a participação do cliente de acordo com os critérios definidos;

2.3 Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;

2.4 Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente;

2.5 Fomentar e reforçar as relações entre clientes, familiares, amigos e comunidade;

2.6 Elaborar o plano anual de actividades e relatório anual de actividades;

2.7 Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção ao nível do concelho;

2.8 Fomentar a participação dos clientes na vida diária da instituição.

3. Às Ajudantes de Acção Directa compete designadamente:

3.1 Prestar cuidados de higiene e conforto;

3.2 Apoiar na confecção de refeições e no tratamento de roupas;

3.3 Proceder ao acompanhamento de refeições;

3.4 Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;

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

3.6 Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que

afectem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de actividades;

3.7 Conduzir a viatura da instituição;

3.8 Efectuar registos diários dos serviços prestados.

NORMA XXVI

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica da resposta social deve ser assegurada por um elemento com formação superior nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e preferencialmente com experiência profissional para o exercício das funções, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local bem visível.

2. À Directora Técnica compete, designadamente:

2.1 Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, execução, controlo 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 respectivo plano de cuidados;

2.5 Garantir a supervisão do pessoal do SAD;

2.6 Proporcionar o enquadramento técnico para a avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados;

2.7 Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos clientes.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e / ou da respectiva família;
3. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esteja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços envolvam o fornecimento de refeições;
6. Refeições diárias (consoante contratualização de serviços);
7. Tratamento de roupa de uso diário e de cama (inclui lavar, secar e passar a ferro);
8. Limpeza das divisões da casa utilizadas pelo cliente;
9. Higiene pessoal do cliente, quando este contratualiza o serviço;
10. Aquisição de medicamentos e outros bens, as expensas do cliente, quando necessário e na ausência de familiares que o possam fazer;
11. Cada um dos serviços acima referidos, para efeitos da comparticipação, acumula, por opção do cliente, sendo a prestação calculada em função daquela;
12. O S.A.D. tem à disposição dos clientes as seguintes áreas: cozinha, refeitório, sala de convívio, casas de banho, salão polivalente, ginásio, sala de *snoezelen*.

NORMA XXVIII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa do serviço, na medida dos interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
2. Tratar com urbanidade os representantes da entidade onde são prestadas as actividades e demais colaboradores das mesmas;
3. Guardar lealdade à entidade, designadamente não transmitindo para o exterior informações de que tenham tomado conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações ou de duração das actividades;
4. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados no decurso da realização das actividades;
5. Satisfazer atempadamente os custos de prestação, de acordo com o estabelecido;
6. Comunicar à responsável pela valência, qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudança na prestação dos serviços;
7. Comunicar à responsável pela valência os dias de consultas, de férias ou em caso de falta.

NORMA XXIX

Direitos da entidade prestadora de serviços

São direitos da entidade prestadora de serviços:

1. Exigir o cumprimento do presente regulamento;
2. Requerer que os clientes satisfaçam atempadamente os custos da prestação, de acordo com o estabelecido;
3. Alterar a mudança da prestação de serviços, desde que os clientes sejam atempadamente informados;
4. Não prestar serviços, os quais não foram acordados entre ambas as partes.

NORMA XXX

Deveres da entidade prestadora de serviços

São deveres da entidade prestadora de serviços:

1. Prestar os serviços constantes do regulamento interno;
2. Respeitar a vontade do cliente e assegurar que o exercício da actividade contribui para o seu bem-estar, qualidade de vida e satisfação pessoal;
3. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
4. Admitir ao seu serviço colaboradores idóneos;
5. Manter os ficheiros de pessoal e de clientes actualizados;
6. Manter actualizados os processos dos clientes;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
8. Dispor de um livro de reclamações;
9. Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

NORMA XXXI

Direitos dos Colaboradores

São direitos dos Colaboradores:

1. Acesso à frequência de acções de formação que sejam relevantes para um melhor desempenho dos serviços;
2. Acesso ao material e equipamento necessário às actividades;
3. Local de trabalho adequado ao desenvolvimento das actividades;
4. Orientação técnica;
5. Participação na gestão da resposta social;
5. Apresentação de sugestões para a melhoria da prestação de serviços.

NORMA XXXII

Deveres dos Colaboradores

São deveres dos Colaboradores:

1. Adotar uma conduta responsável, discreta a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
2. No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismos, nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
3. Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
5. Informar os seus superiores hierárquicos acerca das alterações de rotina ou aspectos do desenvolvimento das actividades.

NORMA XXXIII

Voluntários

Define-se como voluntário (de acordo com o Decreto-Lei nº71/98 de 3 de Novembro) o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora

São **direitos** do voluntário:

1. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
2. Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
3. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
4. Possuir um seguro de acidentes;
5. Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo do cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;
6. Receber as indemnizações, subsídios e pensões, bem como outras regalias legalmente

- definidas, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário;
7. Estabelecer com a entidade que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
 8. Ser ouvido na preparação das decisões da organização promotora que afectem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
 9. Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;
 10. Ser reembolsado das importâncias dispendidas no exercício de uma actividade programada pela organização promotora, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.

São deveres do voluntário:

1. Observar os princípios deontológicos por que se rege a actividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
2. Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respectivos programas ou projectos;
3. Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
4. Participar nos programas de formação destinados ao correcto desenvolvimento do trabalho voluntário;
5. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
6. Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
7. Não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e prévia autorização desta;
8. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
9. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua actividade.

NORMA XXXIV

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

- 1.A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes lhe entreguem à sua

guarda.

2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável, pelo cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.
3. São definidas regras de utilização e responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente.

NORMA XXXV

Contrato de Prestação de Serviços

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

1. Os direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua cessação;
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respectivo horário, bem como o preço praticado.

NORMA XXXVI

Participação de familiares/significativos

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação de significativos/familiares na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização, através da sua participação em reuniões, na colaboração na elaboração dos planos individuais dos clientes, na recolha de sugestões e reclamações; na avaliação da satisfação e necessidades e expectativas e na participação em actividades.

NORMA XXXVII

Cessação da Prestação de Serviços por facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente.
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar a Resposta

Social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. O contrato pode cessar por iniciativa do cliente.
2. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento ou férias do cliente.
3. O cliente deve informar, quando vai de férias, com um período mínimo de oito dias.
4. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias.

NORMA XXXIX

Tratamento de Reclamações

A APPACDM de Soure tem implantado um procedimento de tratamento de reclamações, pelo que qualquer reclamação ou sugestão pode ser apresentada:

1. À Direcção Técnica que a regista em sistema próprio, e dá seguimento aos procedimentos definidos;
2. Em impresso próprio, que se encontra disponível em diversos locais da Instituição;
3. No livro de reclamações.

NORMA XL

Negligência e Maus Tratos

A APPACDM de Soure tem um procedimento de condução quanto às regras e formas de actuação em situações de negligência, abuso e maus-tratos aos clientes, de acordo com o estabelecido no Manual de Prevenção de Maus-Tratos.

NORMA XLI

Actuação em Situações de Emergência

A APPACDM de Soure tem procedimentos sobre a forma de actuação em situações de emergência que se encontram afixados e descritos no Manual de Actuação em Situações de Emergência.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes e/ou responsáveis 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 estes assiste.

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

NORMA XLIII

Integração de Casos Omissos

Em eventuais casos omissos, os mesmos serão supridos pela Direcção da APPACDM de Soure, tendo em conta a legislação em vigor.

NORMA XLIV

Entrada em Vigor

O presente regulamento, aprovado em reunião de Direcção, entra em vigor em 21 de Janeiro

de 2013.