

# 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 pela Portaria 38/2013, de 30 de Janeiro, pela Circular nº 4, de 16/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social (DGSS) e Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho.

##### 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. 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 utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
5. Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

## **NORMA V**

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

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Fornecimento de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - 1.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - 1.3. Tratamento de roupas de uso pessoal do utente;
  - 1.4. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - 1.5. Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços;
  - 1.6. Serviço de teleassistência.
2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, nomeadamente:
  - a) Apoio psicossocial sempre que requisitado pelo cliente e/ou responsável;
  - b) Acompanhamento a consultas ou realização de exames complementares de diagnóstico;
  - c) Administração de medicação, sempre de acordo com prescrição médica entregue na instituição;
  - d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - e) Cuidados de imagem.

## **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 Executivo. 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 Executivo, 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 selecção dos candidatos pela seguinte ordem:

Idade do cliente	10%
Grau de dependência	10%
Risco de Isolamento Social/Indisponibilidade da Família para assegurar os cuidados básicos	15%
Fracos recursos económicos	20%
Residência do cliente	15%
Cliente ou familiar a frequentar outra resposta social	15%
Avaliação técnica do Conselho Executivo	15%

## **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, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos.
2. A decisão da prestação do serviço é da competência do Conselho Executivo da Instituição que, para o efeito, terá em consideração a avaliação previamente realizada pela Diretora Técnica e parecer do Diretor-Geral.
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 Executivo, 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 Executivo 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 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 onde consta:

- a) Fotocópias da documentação pessoal do cliente;
  - b) Avaliação Diagnóstica;
  - c) Plano de Acolhimento Inicial e respectivo Relatório;
  - d) Plano Individual de Cuidados;
  - e) Plano Individual;
  - f) A medicação e a sua prescrição médica, caso seja necessária a sua administração à hora da refeição ou para casos de emergência;
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**

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. PI (Plano 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**

##### **Pagamento de Mensalidades**

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, de segunda a sexta feira.
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 4% sobre o valor da mensalidade, de acordo com a lei em vigor. (Portaria n.º 291/03, de 08.04)

#### **NORMA XVI**

##### **Cálculo do rendimento per capita**

1. A tabela de participações 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 da Circular nº 4, de 16/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adoptados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- f) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

4. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- 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 saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

## **NORMA XVII**

### **Tabela de Comparticipações**

1. A comparticipação familiar pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem mínima de 40% e máxima de 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar do cliente.

2. 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:

- 1) Fornecimento de refeições;
- 2) Higiene pessoal;

- 3) Higiene habitacional;
- 4) Tratamento de roupas (uso pessoal, roupa de cama e banho);
- 5) Actividades de animação sócio cultural;
- 6) Serviço de teleassistência;
- 7) Apoio psicossocial;
- 8) Administração de medicação;
- 9) Acompanhamento a consultas;
- 10) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais;
- 11) Cuidados de imagem.

3. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Nº DE SERVIÇOS / TIPO	DIAS ÚTEIS	DIAS ÚTEIS + FIM-DE-SEMANA
Alimentação – Almoço	30%	35%
Alimentação – Almoço e Jantar	40%	45%
Higiene Pessoal	15%	20%
Higiene Habitacional	5%	5%
Tratamento de Roupas	5%	5%
A prestação de outros serviços, nomeadamente, animação; teleassistência; apoio psicossocial; formação de cuidadores, cuidados de imagem e cuidados de higiene pessoal mais do que 1 x por dia, implicará um acréscimo da comparticipação familiar de 5% do rendimento “per capita” do agregado familiar		

4. Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal. Em caso de falecimento do cliente o pagamento será efectuado na proporção da mensalidade, em relação aos dias frequentados.

5. Nos períodos de ausência superiores a 30 dias seguidos e que não excedam os 60 dias haverá uma redução de 20% na mensalidade, desde que devidamente justificada e autorizada pelo Conselho Executivo.

6. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.

7. A comparticipação familiar é revista anualmente no início do ano civil, (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), ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar;

8. Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar, não devendo ultrapassar o custo médio real por cliente;

9. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço ou equipamento no mesmo ano.

**CAPÍTULO IV**  
**PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

**NORMA XVIII**

**Fornecimento de 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 integral.
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 14h00 e às 18h00 e 19h30 almoço e jantar respectivamente.
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 Direção Técnica.

**NORMA XIX**

**Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal**

1. A higiene pessoal é realizada todos os dias entre as 07.00 e as 11.00, as 14.00 e as 17.30 e entre as 19.00 e as 21.00.
2. Cada utilizador pode beneficiar de um ou três apoios diários, de acordo com as necessidades e as possibilidades do serviço.
3. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal.
4. 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 efetuar o serviço.

**NORMA XX**

**Higiene habitacional**

1. A limpeza da habitação é efectuada semanalmente ou quinzenalmente;

2. Por higiene habitacional entende-se a a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;

2. Os materiais e equipamentos necessários para a limpeza habitacional são encargos da responsabilidade do utilizador ou seus familiares, salvo raras excepções de grave carência económica, que a instituição fornece alguns artigos de limpeza, para assegurar que o serviço possa ser prestado.

## **NORMA XXI**

### **Tratamento da Roupa do uso pessoal do utente**

1. O tratamento de roupas é realizado na sede da instituição, sendo a roupa levantada uma ou duas vezes por semana, consoante a necessidade do utente, e entregue no domicílio do mesmo pelo pessoal prestador de cuidados;

2. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e da casa de banho, exclusivas do utente.

## **NORMA XXII**

### **Administração da Medicação Prescrita**

1. A administração de medicação ao cliente durante o tempo de permanência das colaboradoras no seu domicílio obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

2. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante, exceptuando-se os casos em que não existe esta retaguarda.

## **NORMA XXIII**

### **Serviço de Teleassistência**

1. O cliente terá de ter uma linha telefónica da operadora MEO e respectivos custos associados a mesma linha;

2. No acto da instalação do aparelho, o cliente terá de pagar um custo de 35.00€;

3. O custo mensal a pagar pelo serviço, será suportado pela Fundação;

4. O cliente terá que disponibilizar informação relativa à identificação e contacto de 3 responsáveis, para situações de emergência.

## **NORMA XXIX**

### **Actividades de Animação e socialização, Aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade**

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 estejam implicados custos nas actividades / passeios, é da responsabilidade do conselho executivo deliberar se assume ou não os mesmos;

5. Durante os passeios os utentes serão sempre acompanhados por funcionários da instituição;

6. A Directora Técnica com antecedência de 8 dias comunica ao Director Geral, para este coordenar as viaturas com as restantes respostas sociais;
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referencia;
8. Estas aquisições são pagas directamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo as custo dos artigos adquiridos.

## **NORMA XXV**

### **Apoio Psicossocial**

1. O SAD tem ao dispor uma psicóloga e uma técnica de serviço social, que prestam apoio psicossocial, sempre que seja solicitado pelo utente ou familiar, bem como quando a situação social / psicológica do utente seja sinalizada por qualquer colaborador / comunidade.

## **NORMA XXVI**

### **Serviços Extras**

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, ou outros bens e o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do cliente, família ou do seu representante, não sendo assumidas pela Instituição.

## **NORMA XXVII**

### **Contacto com familiares ou pessoa responsável pelo cliente**

1. No domicílio do cliente deve haver sempre um registo dos nomes de pessoas e entidades a contactar em caso de emergência.
2. 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, sendo as despesas inerentes às mesmas da responsabilidade do cliente ou familiar.
3. Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento do cliente na presença exclusiva de colaboradoras do Serviço de Apoio Domiciliário, estas devem informar imediatamente a Directora Técnica, que solicitará a presença de um médico ou do delegado de saúde, dando também de imediato conhecimento à família e/ou representante.

## **NORMA XXVIII**

### **Chaves do Domicilio**

1. Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta é guardada em local seguro e entregue à responsabilidade da equipa encarregue da prestação de cuidados.
2. Para este efeito deve haver autorização previa e formal (escrita) do cliente, familiar e/ou representante.

## **NORMA XXIX**

### **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.

## **CAPÍTULO V**

### **Recursos**

## **NORMA XXX**

### **Quadro de Pessoal**

- 1.A organização funcional da Instituição encontra-se disposta, de uma forma objectiva no organigrama funcional, afixado no placar informativo da resposta social.
- 2.O quadro de colaboradores/as afectas ao SAD encontra-se afixado no placar informativo da resposta social de acordo com a legislação em vigor.
- 3.A Instituição dispõe de um Manual de Funções que contempla a descrição do perfil de cada função dos/as colaboradores/as, disponível para consulta.
- 4.A coordenação do SAD compete ao/à Director/a Técnico/a da Instituição, cujo nome se encontra afixado no placar informativo da resposta social.

## **NORMA XXXI**

### **Direcção Técnica**

1. A Direcção Técnica da Resposta Social SAD, compete a um profissional com formação técnica e académica adequada, nos termos da Portaria n.º 38 / 2013, de 30 Janeiro (artigo 8º) cujo nome, formação se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao Director Técnico compete, em geral, dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação de actividades e coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento da Instituição, em especial:
  - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
  - b) Promover reuniões com os clientes, nomeadamente para a preparação das actividades a desenvolver;
  - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
  - d) Planificar e coordenar as actividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos;
  - e) Elaborar e manter actualizados os processos individuais dos clientes.

3. À Direcção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante o Director Geral e o Conselho Executivo, pelo funcionamento do mesmo.

4. A Direcção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pelo Conselho Executivo.

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXXII 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. Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
9. Usufruir dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
10. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
11. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

### **NORMA XXXIII 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;
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. Manter actualizados os documentos de identificação pessoa (BI ou Cartão Cidadão)
9. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
10. Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o cliente provoque à Instituição;
11. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.
12. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

#### **NORMA XXXIV**

##### **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 do Conselho Executivo;
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 XXXV**

### **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/ experiência 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 XXXVI**

### **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 XXXVII**

### **Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos**

1. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Acção Directa, prevê os seguintes procedimentos:
  - 1.1) O cliente, seu familiar ou representante, deve informar o(a) Director(a) Técnico(a) da situação ocorrida e a DT de imediato comunica ao Diretor Geral;
  - 1.2) O(a) Director(a) Técnico(a), detectada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos dos clientes não são postos em causa e a confirmar-se a situação accionará junto das Ajudantes de Acção Directa acções correctivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
  - 1.3) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com o Conselho Executivo da Instituição, de acordo com cada situação.
2. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
  - 2.1) Sempre que for detectada alguma destas situações, as Ajudantes de Acção Directa devem informar o(a) Director(a) Técnico(a);

- 2.2) Depois de auscultadas as partes envolvidas o(a) Técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
- 2.3) Sempre que a situação o justifique serão accionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

### **NORMA XXXVIII**

#### **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 XVI 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(a) Director(a) Técnico(a) da Instituição, com a maior antecedência possível.

### **NORMA XXXIX**

#### **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 XL**

#### **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, na respectiva adenda.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.
5. É fornecida ao cliente, familiar ou representante cópia do contrato de prestação de serviços, que deverá constar do dossier do cliente.

## **NORMA XLI**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável 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) Sejam detectadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;
- g) Ocorram irregularidades, que após deliberação do Conselho Executivo, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.
- h) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição.
- i) A rescisão do contrato ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.

## **NORMA XLII**

### **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 XLIII**

### **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 XLIV**

### **Integração de Lacunas**

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

**NORMA XLV**  
**Entrada em Vigor**

O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho Executivo de 08 de abril de 2019, e entra em vigor no dia 01 de julho de 2019.

Tabela de Controlo de Revisões Data Revisão Conteúdo da revisão:

Revisão	Data	Conteúdo da Revisão
0	24 / 04 / 2012	Elaboração inicial
1	15 / 10 / 2012	Revisão
2	22 / 04 / 2015	Revisão
3	27 / 05 / 2015	Revisão
4	21 / 03 / 2016	Revisão
5	08 / 04 / 2019	Revisão

Presidente do Conselho Executivo

Maria de Fátima Castro Vide Soares Pereira, Eng.<sup>a</sup>