

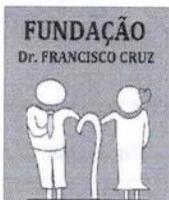


REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

IP.

Moraes



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 1/29
	Data:	Elaborado: GQ

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I - Âmbito de Aplicação	3
NORMA II - Legislação Aplicável.....	3
NORMA III - Objetivos do Regulamento	4
CAPÍTULO II - DEFINIÇÃO E OBJECTIVOS DO SAD	4
NORMA IV - Definição do SAD	4
NORMA V - Objetivos do SAD	4
NORMA VI - Serviços prestados e Actividades Desenvolvidas	5
CAPÍTULO III - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES	7
NORMA VII - Condições de Admissão	7
NORMA VIII - Candidatura	8
NORMA IX - Admissão.....	9
NORMA X - Processo Individual do Utente	10
NORMA XI - Acolhimento dos Novos Utentes/Clientes	11
NORMA XII - Lista de Espera.....	11
CAPÍTULO IV - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	12
NORMA XIII - Localização das Instalações	12
NORMA XIV - Instalações	12
NORMA XV - Capacidade	13
NORMA XVI - Horário de Funcionamento	13
NORMA XVII - Horário das Refeições	13
NORMA XVIII - Registo dos Utentes/Funcionamento	13
CAPÍTULO V - MENSALIDADE	14
NORMA XIX - Cálculo da Comparticipação Mensal / Mensalidade	14
NORMA XX - Pagamento da Mensalidade	16
CAPÍTULO VI - RECURSOS HUMANOS.....	17



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 2/29
	Data:	Elaborado: GQ

NORMA XXI - Quadro de Pessoal.....17

NORMA XXII - Direcção Técnica.....20

CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES21

NORMA XXIII - Dos Utentes21

NORMA XXIV - Da Entidade Gestora do Estabelecimento.....22

NORMA XXV - Dos Trabalhadores do Estabelecimento (SAD).....23

CAPÍTULO VII - CONTRATUALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....24

NORMA XXVI - Contrato.....24

NORMA XXVII - Interrupção Temporária da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente
.....25

NORMA XXVIII - Cessação da Prestação de Serviços.....25

NORMA XXIX - Livro de Reclamações.....26

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS26

NORMA XXX - Alterações ao Regulamento.....26

NORMA XXXI - Integração de Lacunas.....27

NORMA XXXII - Foro Competente27

NORMA XXXIII - Aprovação e Vigência27

Yves P.

REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 3/29
	Data:	Elaborado: GQ

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

1. A Fundação Dr. Francisco Cruz é uma Instituição Particular de Utilidade Pública, reconhecida como Instituição de Solidariedade Social, com sede na Freguesia de Praia do Ribatejo, concelho de Vila Nova da Barquinha;
2. A Fundação Dr. Francisco Cruz desenvolve a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), para a qual possui acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, celebrado em 23/04/1991.

NORMA II

Legislação Aplicável

Os princípios legislativos que regem o SAD, da Fundação Dr. Francisco Cruz são:

- Despacho normativo 62/99, de 12 de Novembro de 1999;
- Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro;
- Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho e Anexo;
- Estatutos da Fundação Dr. Francisco Cruz;
- Contrato Colectivo de Trabalho para as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS);
- Circular normativa n.º 5, de 23/12/2014, emitida pela DGAS;
- Protocolo de compromisso celebrado entre o MTSSS e a Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade;
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro de 2005;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;
- Lei n.º 24/2012, de 9 de Julho, Lei-quadro das Fundações;
- Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março.



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 4/29
	Data:	Elaborado: GQ

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados e garantir o cumprimento dos deveres.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos utentes e/ou seus responsáveis ao nível desta resposta social.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÃO E OBJECTIVOS DO SAD

NORMA IV

Definição do SAD

O SAD tem como fim a prestação de serviços no âmbito da Solidariedade Social, assegurando a prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, dependência física ou psíquica, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e específicas e/ ou as actividades da vida diária.

NORMA V

Objectivos do SAD

Os objectivos do SAD são:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;

[Handwritten signature]
4

- c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar e para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- d) Apoiar os utentes e responsáveis na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- e) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- f) Contribuir para a permanência dos clientes/utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais.

NORMA VI

Serviços prestados e Actividades Desenvolvidas

1. Para levar a efeito os seus objectivos, o SAD proporciona um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente:

1.1. Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal:

As ajudantes de ação directa asseguram aos utentes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades. As despesas com artigos como fraldas, cremes, artigos de higiene e material específico de enfermagem são consideradas como extras e o seu custo não está incluído na mensalidade;

1.2. Fornecimento e apoio nas refeições sempre que necessário:

O SAD fornece e distribui aos utentes almoço e jantar, se contratado, garantindo os fins semana e feriados. A alimentação é adequada à idade e estado de saúde dos utentes, procedendo-se sempre que necessário à elaboração de dietas especiais sob orientação da informação clínica proveniente do médico. A ementa semanal encontra-se afixada na Fundação.

1.3. Tratamento de roupas:

A limpeza e tratamento das roupas são efectuados na lavandaria da Fundação consoante a necessidade do utente e com base em pedido específico para este



REGULAMENTO INTERNO DE SAD

AA.00.00

Página

6/29

Data:

Elaborado: GQ

serviço. As roupas serão entregues às ajudantes de ação directa que as encaminharão para a lavandaria e procedem ao registo de recolha e entrega de bens.

1.4 Manutenção de arrumos e pequenas limpezas no domicílio:

O SAD garante aos utentes pequenas limpezas no domicílio nas divisões das casas que sejam mais usadas (máximo 2 divisões, por exemplo: quarto, casa de banho ou sala) e arrumações. O domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização.

Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta será entregue à responsabilidade da ajudante de ação directa e guardada, na Fundação e em local seguro.

1.5 Colaboração na prestação de cuidados básicos de saúde:

Prevenção e tratamento de pequenas feridas, podendo proceder-se à aplicação de cremes e ainda à prevenção de situações de risco, através da avaliação de tensões arteriais e glicémias. A pedido do utente ou responsável, poderá ser excepcionalmente administrada medicação, embora todos os cuidados médicos e de enfermagem sejam da responsabilidade do utente ou responsáveis, dos seus familiares ou outros que tenham a sua guarda.

1.6 Actividades ocupacionais e de lazer:

São promovidas actividades ocupacionais com o objectivo de estimular a manutenção de hábitos e convicções que traduzem a história de cada utente, bem como organização de passeios ou deslocações de grupo a locais de interesse de acordo com as preferências dos utentes. Durante os passeios os utentes serão sempre acompanhados pelos colaboradores da Instituição.

Estas actividades são planeadas, organizadas e agendadas pela Técnica de Animação Sócio Cultural sob a supervisão da Diretora Técnica. O planeamento das actividades será efectuado com o envolvimento dos utentes na escolha das mesmas.

RP. Ypas 6



REGULAMENTO INTERNO DE SAD

AA.00.00

Página

7/29

Data:

Elaborado: GQ

2. O SAD poderá ainda assegurar outros serviços (se solicitados pelo utente ou responsável) nomeadamente:

- a) Acompanhamento ao exterior para consultas médicas e/ ou exames auxiliares de diagnóstico;
- b) Aquisição de bens e serviços, géneros alimentícios e outros artigos;
- c) Apoio psicossocial;
- d) Apoio Administrativo;
- e) Outros.

CAPITULO III

PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

1. São condições obrigatórias de admissão na resposta social de SAD da Fundação Dr. Francisco Cruz:

- a) Existir vontade expressa do cliente/utente;
- b) Ter 65 ou mais anos e apresentem dificuldades de organização no quotidiano, vivam isolados ou com desajustamentos familiares graves;
- c) Pertencer a uma família sem possibilidades de lhes prestar cuidados indispensáveis;
- d) Pessoas que se encontrem em situação de carência económica ou disfunção social.

2. A **prioridade na admissão** resultará da conjugação de vários itens, respeitando a ordem dos seguintes critérios:

- a) Ser natural ou residente na freguesia da Praia do Ribatejo;

IP. Ysaac



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 8/29
	Data:	Elaborado: GQ

- b) Ausência ou indisponibilidade do utente, ou do seu representante legal, em assegurar algumas das suas necessidades básicas diárias;
- c) Se encontrar em situação de risco, nomeadamente desajustamento social;
- d) Se encontrar em situação de isolamento social ou geográfico;
- e) Ser uma situação encaminhada por outras entidades, como serviços de saúde, segurança social e outros;
- f) Ser cliente/utente ou ter familiares directos clientes/utentes de outra resposta social da Instituição;
- g) Idade do cliente.

Se da aplicação do número anterior resultar empate entre candidaturas, e não for residente na freguesia da Praia do Ribatejo, tem prioridade a candidatura com data de inscrição mais antiga.

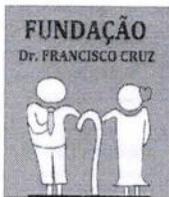
3. Não será aceite a admissão de utentes caso se verifique sonegação de dados, ou tentativa de fraude à Instituição.

NORMA VIII Candidatura

1. O processo de candidatura à admissão no SAD inicia-se com o preenchimento presencial da ficha de inscrição própria, que constitui parte do processo individual do utente e da entrega dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão do utente e do responsável legal quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do responsável legal quando necessário;
- c) Cartão de Pensionista, beneficiário da Segurança Social ou outro subsistema;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde (SNS);
- e) Documento comprovativo de rendimentos do utente/agregado familiar e do responsável e agregado familiar quando necessário;
- f) Documento comprovativo das despesas fixas mensais do utente, nomeadamente:

- O valor da renda de casa ou valor da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria,



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 9/29
	Data:	Elaborado: GQ

- Despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;

- g) Relatório clínico sobre a situação de saúde, a medicação, respectiva posologia e, quando houver doença específica, a indicação de cuidados a ter, como por exemplo, a necessidade de dieta alimentar;
- h) Documento identificativo do responsável.

2. O período de inscrição decorre, no seguinte horário:

das 10h às 13.30h e das 14.30h às 17.00h, de 2.ª a 6.ª feira

3. Para preenchimento da ficha de inscrição e entrega dos respectivos documentos o utente ou responsável, deve dirigir-se à Directora Técnica da Fundação, para início do processo.

4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela legal do utente.

5. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, sem prejuízo do cumprimento do n.º 1 deste artigo e do n.º 1 da norma VII deste regulamento.

6. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 1 ano, após o que se deve proceder à sua renovação, sob pena de caducidade.

NORMA IX

Admissão

1. O processo de admissão inicia-se com uma primeira visita domiciliária por parte da Equipa Técnica, para avaliação de cada situação, a fim de elaborar com o utente ou outro responsável a avaliação de diagnóstico e o plano de desenvolvimento individual (PDI);





REGULAMENTO INTERNO DE SAD

AA.00.00

Página

10/29

Data:

Elaborado: GQ

2. A decisão de admissão é da competência da Direção/Administração, após parecer do Director Técnico;
3. Na ocorrência de vagas, a decisão de admissão é comunicada até 10 dias úteis ao utente, sendo a admissão efectuada imediatamente após comunicação. Não sendo viável a sua admissão, o utente ficará inscrito em lista de espera, sendo a decisão até 30 dias;
4. Em situações de grande urgência, e força maior, a admissão será sempre a título provisório com o parecer do Director Técnico, após contacto com a Direcção e posteriormente sujeita a decisão escrita da Direcção, sendo o processo de tramitação idêntica às restantes situações;
5. A admissão é efectuada através da formulação de um contrato de prestação de serviços celebrado entre o SAD da Fundação e o utente, e/ou responsável, e será entregue uma cópia do presente regulamento.

NORMA X

Processo Individual do Utente

1. Para cada utente deve existir um processo onde constem os seguintes elementos:
 - a) Ficha de inscrição onde constem os seguintes dados: Identificação, morada, data nascimento, naturalidade, estado civil, residência, N.º BI/ Cartão de Cidadão e N.º Contribuinte;
 - b) Contrato de Prestação de serviços;
 - c) Identificação, endereço e telefone do responsável de referência do utente, em caso de emergência;
 - d) Dados facultados pelo utente no processo de candidatura e admissão (declaração de rendimentos e cópia dos documentos: BI, NISS, NIF e SNS/ cartão cidadão);

(Handwritten signatures)



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 11/29
	Data:	Elaborado: GQ

- e) Dados sociais do utente.
- f) Identificação e contactos das pessoas próximas do utente em caso de emergência ou necessidade;
- g) Identificação do profissional de saúde de referência, e dos médicos que acompanham o utente, bem como respectivos contactos;
- h) Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
- i) Resultado do programa de acolhimento inicial;
- j) Plano de Desenvolvimento Individual e respectiva revisão;
- k) Relatório de monitorização e avaliação do Plano de Desenvolvimento Individual;
- l) Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades (livro/folhas e registo).

2. O processo deverá ficar arquivado garantindo a privacidade e confidencialidade dos seus dados, sendo actualizado periodicamente.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Utentes/Clientes

1. Os clientes são admitidos de 2ª a 6ª feira entre as 14h e as 16 horas, excepto feriados e fins-de-semana. Poderá haver lugar a admissões em outros horários desde que previamente articulados.
2. No processo de admissão/acolhimento o cliente deverá ser acompanhado por familiar, ou pessoa de referência.
3. Os procedimentos inerentes ao processo de acolhimento constam de manual próprio que deverá ser consultado e explicado no acto da admissão. A implementação do Programa de Acolhimento será da responsabilidade do Director Técnico.

NORMA XII

Lista de Espera

11



Será elaborada e actualizada semestralmente uma lista de espera, onde constem todos os candidatos a admitir, ordenados em conformidade com as condições referidas na norma VII do presente regulamento.

CAPÍTULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Localização das Instalações

1. O SAD da Fundação Dr. Francisco Cruz desenvolve-se a partir da sede da Fundação Dr. Francisco Cruz, sita na rua Dr. Francisco Cruz, s/n, 2260-226 Praia do Ribatejo;
2. O serviço é prestado por pessoal qualificado, com formação, sob orientação e supervisão da Directora Técnica.

NORMA XIV

Instalações

As instalações que dão suporte ao SAD são as seguintes:

- a) Área de recepção acessível a pessoas com mobilidade condicionada;
- b) Área de direcção e serviços técnicos;
- c) Área de instalações para os colaboradores;
- d) Espaço de cozinha/copa para a organização das refeições dos clientes/utentes, com zona de distribuição de todos os equipamentos;
- e) Todas as restantes áreas comuns aos restantes serviços da Instituição, nomeadamente serviços administrativos, cozinha, lavandaria, animação, entre outros.



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 13/29
	Data:	Elaborado: GQ

NORMA XV

Capacidade

O SAD da Fundação Dr. Francisco Cruz tem a capacidade e acordo de cooperação com a Segurança Social para 16 utentes em SAD.

NORMA XVI

Horário de Funcionamento

1. O horário de funcionamento do SAD é das 8.30h às 17.30h, funcionando todos os dias da semana, incluindo fins-de-semana e feriados, durante todo o ano, não interrompendo para férias;
2. O horário de atendimento do Director Técnico do SAD está afixado em local visível (placard junto à entrada dos serviços administrativos).

NORMA XVII

Horário das Refeições

O horário das refeições fornecidas aos clientes do SAD da Fundação Dr. Francisco Cruz são os seguintes:

Almoço e Jantar – a partir das 12h30

Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica.

NORMA XVIII

Registo dos Utentes/Funcionamento

1. Existe **um Livro de Registo de Admissão dos utentes**, actualizado, onde consta: nome, NISS, data de entrada/saída e motivo desta;



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 14/29
	Data:	Elaborado: GQ

2. Existe igualmente um **Livro de Ocorrências** onde os colaboradores afectos ao SAD registam todos os acontecimentos (dignos de registo) ocorridos durante o seu turno. Esta informação constitui um instrumento relevante de comunicação entre os colaboradores e o Director Técnico.

- a) O livro de ocorrências deve ser consultado no início do horário de serviço pelo Director Técnico e restantes colaboradores.
- b) O Director Técnico deve rubricar o livro de ocorrências no dia em que toma conhecimento das informações, e se daí resultar informação relevante deverá ser dado conhecimento à Direcção.

CAPÍTULO V MENSALIDADE

NORMA XIX

Cálculo da Comparticipação Mensal / Mensalidade

1. A prestação de serviços em SAD é obrigatoriamente comparticipada pelos clientes/utentes e /ou seu agregado familiar através do pagamento de uma mensalidade fixada de acordo com o rendimento "per capita" do agregado familiar, calculada em função das normas e legislação em vigor;

2. Para o SAD, o agregado familiar a considerar é o cliente/utente e o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, de acordo com a Portaria 196-A de 2015, de 1 de Julho;

3. Para o cálculo da mensalidade aplica-se a seguinte fórmula

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

n

M. J. M. J. M. J.
M. J. M. J. M. J.
M. J. M. J. M. J.



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 15/29
	Data:	Elaborado: GQ

RC= rendimento “per capita” mensal

RAF= rendimento do agregado familiar anual ou anualizado

D= despesas mensais fixas

n= número de elementos do agregado familiar

4. O cálculo das participações compete ao Director Técnico, a quem o cliente/utente deve apresentar os documentos necessários, sendo o mesmo feito na altura da admissão;

5. O valor da mensalidade determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita e que varia consoante os serviços prestados e a modalidade em que os serviços são prestados. A percentagem a aplicar varia entre os 40% (mínima) e os 75% (máxima), de acordo com as orientações normativas da segurança social e conforme tabela afixada nos serviços administrativos;

6. Para efeitos da determinação do montante do rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais;
- e) Prediais;
- f) De capitais;
- g) Outras fontes de rendimento.

7. Para efeitos de determinação do montante do rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;


15



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 16/29
	Data:	Elaborado: GQ

d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

8. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número anterior é aplicado um limite máximo do total das despesas a considerar, de valor igual à retribuição mínima mensal garantida (RMMG) para o continente. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa;

9. Os gastos com medicação e outras despesas extraordinárias (roupas de uso pessoal, materiais de incontinência, calçado, cabeleireiro, etc.) não estão cobertas pela participação e são da responsabilidade do cliente/utente e dos seus familiares ou representantes;

10. O limite máximo da mensalidade não pode exceder o custo médio real do cliente/utente, verificado na resposta de SAD, de acordo com as orientações em vigor;

11. Considera-se como custo real do utente o valor calculado em função das despesas com o funcionamento do SAD verificadas no ano anterior, actualizado com índice de inflação verificado e número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;

NORMA XX

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efectuado entre os dias 1 e 10 de cada mês, na secretaria da Fundação Dr. Francisco Cruz ou através de transferência bancária.

2. No caso da admissão do utente/cliente não coincidir com o 1º dia do mês o montante a pagar é calculado, tendo por base a mensalidade acordada, da seguinte forma:

a) A admissão tem lugar entre os dias 1 e 5 do mês, o pagamento a efectuar equivale à mensalidade acordada;

FP. Moraes

REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 17/29
	Data:	Elaborado: GQ

- b) A admissão tem lugar a partir do dia 6, o cliente/utente paga o correspondente ao número de dias que vai usufruir dos serviços de SAD nesse mês.
3. A desistência da frequência de SAD pelo cliente/utente deve ser comunicada, ao Director Técnico 30 dias antes da saída. O não cumprimento desta norma implica o pagamento total da mensalidade.

CAPÍTULO VI

RECURSOS HUMANOS

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do SAD encontra-se afixado em local visível e contém a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdos funcionais, definido de acordo com a legislação e normativas em vigor.
2. O serviço é prestado por profissionais com formação específica sob orientação da Direcção Técnica da Instituição. Os conteúdos funcionais de cada uma das categorias profissionais encontram-se definidos e pormenorizadamente descritos no Manual de Competências/Conteúdos Funcionais existente na Fundação Dr. Francisco Cruz e que está disponível para consulta e pode ser solicitado junto da Direcção Técnica.
3. O quadro de pessoal é estabelecido de modo a garantir a qualidade e eficácia dos serviços, devendo observar os seguintes requisitos:
- a) Possuir formação necessária à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados;
 - b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas;

- c) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades do cliente/utente;
- d) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para auto-avaliação.

4. Os recursos humanos afectos à resposta social do SAD são os seguintes:

N.º de Unidades	Categoria Profissional	Observações	Afetação
1	Director Técnico	Comum a ERPI, SAD e CD	15%
1	Técnica de Animação	Comum a ERPI, SAD e CD	15%
2	Ajudante de Acção Directa		100%
1	Ajudante de Acção Directa	Comum ao CD	50%
1	Cozinheiro	Comum a ERPI, SAD e CD	45%
1	Ajudante de Cozinha	Comum a ERPI, SAD e CD	45%
1	Trabalhador Auxiliar		100%
1	Encarregada Serviços Gerais	Comum a ERPI, SAD e CD	15%
1	Chefe de Escritório	Comum a ERPI, SAD e CD	15%
1	Administrativa	Comum a ERPI, SAD e CD	15%

5. São competências funcionais das diversas categorias profissionais, nomeadamente, as seguintes:

a) Técnica de Animação:

1. Organizar, coordenar e desenvolver actividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes/utentes, no âmbito dos objectivos da Instituição e de acordo com as suas expectativas e capacidades;
2. Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional;

REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 19/29
	Data:	Elaborado: GQ

b) Enfermeiro:

1. Prestar cuidados de enfermagem aos clientes/utentes;
2. Administrar os medicamentos devidamente prescritos e colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde;
3. Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadram no âmbito da sua categoria profissional.

c) Encarregada de Serviços Gerais:

1. Verificar o desempenho das tarefas atribuídas gerindo o pessoal afecto aos serviços gerais;
2. Desempenhar actividades de supervisão e coordenação;
3. Requisitar produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços, nomeadamente produtos alimentares, higiene e limpeza (lavandaria) e zelar pela sua correcta utilização;
4. Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

d) Ajudante de Acção Directa:

1. Proceder ao acompanhamento diurno e nocturno dos clientes/utentes, dentro e fora do estabelecimento;
2. Colaborar nas tarefas de alimentação do cliente/utentes;
3. Prestar cuidados de higiene aos clientes/utentes;
4. Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

e) Outros Serviços:

Os serviços médicos, secretaria, da cozinha, da lavandaria e da logística são comuns a todas as restantes respostas sociais.

6. As admissões do pessoal são da responsabilidade da Direcção/Administração da Fundação Dr. Francisco Cruz.





REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 20/29
	Data:	Elaborado: GQ

7. Não poderão ser readmitidos ao serviço os funcionários cuja demissão haja decorrido por motivo disciplinar.

NORMA XXII

Direcção Técnica

1. O SAD é gerido por um Director Técnico, licenciado numa das áreas permitidas por lei para desempenhar funções de direcção na resposta social.
2. O Director Técnico é nomeado pela Direcção da Fundação Dr. Francisco Cruz.
3. A Direcção Técnica é responsável pelo bom funcionamento e eficiência dos serviços, pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das instruções superiores.
4. A Direcção Técnica coordena o SAD dentro do espírito da Instituição, cabendo-lhe nomeadamente:
 - a) Gerir a resposta social, através do planeamento e desenvolvimento de actividades inerentes ao bom funcionamento do serviço;
 - b) Elaborar o Plano de Actividades e o Relatório Anual de Actividades;
 - c) Proceder à recepção/aceitação das inscrições;
 - d) Propor a admissão de clientes/utentes, de acordo com o processo de selecção;
 - e) Formalizar o Processo Individual do cliente e o Contrato de Prestação de Serviços;
 - f) Promover reuniões com os clientes, familiares ou representantes legais para que estes participem na elaboração do Plano de Desenvolvimento Pessoal do cliente/utente;
 - g) Acompanhar psicossocialmente os clientes/utentes e seus familiares;
 - h) Incentivar a relação entre cliente/utente, seus familiares e a Instituição;
 - i) Organizar e manter actualizados os processos individuais dos clientes/utentes;
 - j) Orientar todo o trabalho de acolhimento no SAD;


20

- k) Zelar pela qualidade de vida dos clientes/utentes;
- l) Gerir conflitos que possam surgir;
- m) Manter registos informáticos diversos, referentes à dinâmica processual de clientes e colaboradores;
- n) Coordenar a realização de actividades, bem como a acção dos colaboradores, através da elaboração das escalas de serviços e mapas de férias, e outros documentos necessários à orientação dos colaboradores na prestação dos serviços;
- o) Planear e realizar reuniões mensais com os colaboradores e organizar os procedimentos referentes ao sistema de avaliação de desempenho, adoptado ou a adoptar pela Instituição;
- p) Participar na selecção do pessoal qualificado, semiqualficado e não qualificado, de acordo com as normas laborais e incentivar/promover o seu aperfeiçoamento técnico e profissional, em articulação com outros serviços;
- q) Promover uma boa articulação entre os colaboradores das diversas respostas sociais e todos os serviços da Instituição;
- r) Participar nas reuniões desenvolvidas a nível do concelho, com as Direcções Técnicas de outras IPPS, Autarquias e com o Centro Distrital de Segurança Social, desde que previamente autorizada ou mandatada pela Direcção/Administração;
- s) Informar a Direcção/Administração e serviços administrativos, mensalmente das alterações relativas aos recursos humanos e aos serviços prestados no SAD.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Dos Utentes

1. Constituem direitos dos utentes do SAD:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada, bem como pelos seus usos e costumes;

- b) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados;
- c) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e ou da respetiva família;
- d) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- e) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- f) Ser servido, pela Instituição, de acordo com a sua vontade;
- g) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- h) Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados;

2. Constituem deveres do utente do SAD:

- a) Respeitar as normas internas que regulam o funcionamento do SAD e do PDI;
- b) Tratar com respeito, urbanidade e dignidade os colaboradores, clientes e dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar qualquer alteração na medicação, dieta ou outros cuidados;
- d) Comunicar alterações no montante do rendimento recebido;
- e) Informar antecipadamente sobre alterações pretendidas no serviço;
- f) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- g) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido, efectuando o pagamento atempadamente.

NORMA XXIV

Da Entidade Gestora do Estabelecimento

1. Constituem direitos da Entidade Gestora da resposta social de SAD:

- a) A Direção da Fundação reserva-se ao direito de expulsar qualquer utente que conscientemente, por palavras, atitudes ou acções, perturbe ou desrespeite as

normas do bom funcionamento, ofenda gravemente qualquer elemento da Instituição, o bom relacionamento com terceiros ou a imagem da Instituição;

- b) Fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Ver respeitado o seu património e os seus recursos humanos e materiais;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente, ou responsável no ato da admissão;

2. Constituem deveres:

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento do serviço, bem como o conforto necessário ao bem-estar dos utentes;
- b) Proporcionar o acompanhamento necessário e adequado a cada utente;
- c) Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
- d) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- e) Conhecer e cumprir o regulamento interno e assegurar o normal funcionamento do SAD.
- f) Informar a família quando o utente apresentar problemas ao nível da saúde ou se surgir alterações no quotidiano normal (visto que o SAD funciona como um apoio à família não a substituindo ou ultrapassando na ocorrência destas situações).

NORMA XXV

Dos Trabalhadores do Estabelecimento (SAD)

1. Direitos dos Trabalhadores do Estabelecimento (SAD):

- a) Ser tratado com respeito e urbanidade no exercício das suas funções de modo a preservar a sua dignidade pessoal e profissional;
- b) Frequentar formação profissional;
- c) Participar, de acordo com a lei geral, nas reuniões de pessoal do SAD, para discussão de temas relacionados com o serviço;



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 24/29
	Data:	Elaborado: GQ

- d) Exercer livremente a sua actividade sindical de acordo com a legislação em vigor;
- e) Ser informado de todos os assuntos que lhe digam directamente respeito;
- f) Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido pela Direcção do estabelecimento ou serviços competentes do mesmo.

2. Deveres dos Trabalhadores do Estabelecimento (SAD):

- a) Contribuir para o seu bom funcionamento;
- b) Tratar com respeito e cordialidade todos os colaboradores da Fundação Dr. Francisco Cruz, nomeadamente colegas, superiores hierárquicos e também os clientes/utentes de todas as respostas sociais, bem como familiares e visitas, bem como guardar o dever de sigilo;
- c) Cumprir com as obrigações e condutas éticas subjacentes à sua função;
- d) Cumprir este regulamento e outras directrizes da Direcção Técnica e da Direcção/Administração da Fundação Dr. Francisco Cruz;
- e) Atender com diligência e respeito todo aquele que a si recorra para pedir esclarecimentos.

CAPÍTULO VII

CONTRATUALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA XXVI

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor entre o utente, ou seu representante legal, e a Fundação Dr. Francisco Cruz – SAD, é celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços, sendo entregue um duplicado a cada uma das partes.

2. O contrato de prestação de serviços pode ser denunciado livremente pelo utente, ou seu representante legal, mediante comunicação a efectuar por escrito, dirigida à Direcção, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data em que pretende abandonar o serviço.



REGULAMENTO INTERNO DE SAD

AA.00.00

Página

25/29

Data:

Elaborado: GQ

NORMA XXVII

Interrupção Temporária da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

A interrupção da prestação serviço pode ser feita quando o cliente se encontra hospitalizado ou em outras situações de ausência como férias.

- a) Em caso de hospitalização, superior a 15 dias seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% no pagamento da mensalidade.
- b) Em caso de férias, este facto deverá ser comunicado, tendo assim o pagamento da mensalidade associada uma redução de 10%, quando este se ausenta num período superior a 15 dias seguidos. A saída dos clientes para casa de significativos ou amigos (fins de semana, férias ou outra situação) deverá ser sempre participada à Equipa Técnica e registada no livro de ocorrências com indicação da hora provável de regresso e do local onde se encontram.

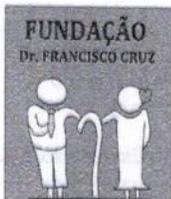
NORMA XXVIII

Cessação da Prestação de Serviços

A cessação da prestação de serviços pode ocorrer:

- a) Por morte do cliente: a realização do funeral ficará a cargo dos significativos (família) ou da pessoa responsável pela admissão do cliente.
- b) Por desistência: quando pretender a desistência, por inadaptação ou reintegração na família, o cliente deve informar a Fundação com 30 dias de antecedência apresentando um documento, assinado por si ou pelos significativos, a comunicar a desistência do serviço ou declaração do significativo responsável em como assume o encaminhamento do cliente. Se o cliente sair a seu pedido, da família ou responsável, só poderá revalidar mais uma vez a sua inscrição, mas ficará integrado na lista de espera a aguardar vez;
- c) Inadequação dos serviços às necessidades do cliente ou inadaptação do cliente aos serviços;
- d) Insatisfação do cliente;

Afons



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 26/29
	Data:	Elaborado: GQ

- e) Por parte da Fundação, por motivos inerentes à dinâmica da mesma. A Fundação reserva-se ao direito de fazer cessar ou suspender o contrato de prestação do serviço sempre que se verifique o incumprimento das normas do regulamento interno ou do contrato em vigor e que seja posta em causa ou prejudique a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o sãõ relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
- f) Mudança de residência ou de resposta social.

NORMA XXIX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos, ao chefe de escritório ou funcionária administrativa (responsáveis pela gestão do livro de reclamações) sempre que desejado.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXX

Alterações ao Regulamento

Nos termos regulamentados na legislação em vigor, os responsáveis (órgãos directivos) da Fundação Dr. Francisco Cruz deverão 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 XXXI

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do serviço de SAD de acordo com a legislação aplicada às IPSS e com o parecer técnico da Direcção/ Administração.

NORMA XXXII

Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca do Entroncamento.

NORMA XXXIII

Aprovação e Vigência

1. O Regulamento Interno, bem como alterações introduzidas, é assinado pelo Presidente da Direcção/Administração da Fundação Dr. Francisco Cruz, após aprovação do mesmo em reunião de Direcção.
2. Revoga-se expressamente no todo, o anterior regulamento interno do Serviço de Apoio Domiciliário.
3. O novo regulamento, com as alterações introduzidas entra em vigor em 01/05/2017 sendo que os utentes e os recursos humanos afectos à Instituição/resposta social ficam vinculados às disposições nele contido.

O novo regulamento interno é aprovado em reunião de Direcção/Administração de

24/9/2018

P'a Direcção

Paula Maria Bogalho Nunes Marques
Uem



REGULAMENTO INTERNO DE SAD	AA.00.00	Página 28/29
	Data:	Elaborado: GQ

Recebi um exemplar do Regulamento Interno do SAD, cujo conteúdo me foi lido em voz alta e detalhadamente explicado pela Técnica Responsável.

Declaro aceitar as respectivas regras, as quais considero para todos os efeitos como normas do contrato de prestação de serviços do SAD, que nesta data celebro com a Fundação Dr. Francisco Cruz, com vista a ser acolhido neste estabelecimento.

Tomei conhecimento que os dados pessoais serão alvo de informatização para efeitos de elaboração do processo de utente.

Praia do Ribatejo, de de 201

Nome do Utente/ Responsável

Assinatura

BI/ Cartão Cidadão N.º _____

Arquivo Identificação _____ de ____ / ____ / ____