

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Rocha Barros tem a sua sede na freguesia de Góis, concelho de Góis, distrito de Coimbra – telefone: 235778032, Fax: 235778033, correio eletrónico: centro.rochabarros@hotmail.com, contribuinte: 501182560.

1. O Centro Social Rocha Barros é uma Instituição Particular de Solidariedade Social. Tem Estatutos aprovados pela Direção Geral de Segurança Social em conformidade com o disposto no Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, no âmbito Lei n.º 76/ 2015 de 28 de julho que promove a 1.ª alteração ao Decreto – Lei 172 – A/ 2014 de 14 de Novembro, que republica em anexo, com as devidas alterações, o Decreto – Lei n.º 119/ 83 de 25 de fevereiro que aprova os Estatutos das IPSS, aprovado pela Portaria nº 139 /2007 de 29 de janeiro. Que aprova o Regulamento de Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

O registo foi lavrado pelo averbamento nº 1 à inscrição nº 23/86, a folhas 41 e 41 verso do Livro nº 3 das Associações de Solidariedade Social efetuado em 18/01/2017.

2. A associação Centro Social Rocha Barros tem por objetivos a prestação de serviços no âmbito da Ação Social nomeadamente na área de habitação e da segurança social tendo á disposição da população os seguintes serviços e respostas sociais:

Bairro de habitação social com 10 fogos- Bairro Cristina Rodrigues;
Creche e Estabelecimento de Educação Pré-escolar;
Centro de Atividades de Tempos livres;
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
Centro de Dia;
Serviço de Apoio Domiciliário.

3. O Centro Social Rocha Barros, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, desde 02 de novembro de 1989, para a resposta social de **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

** Bairro Verde nº4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **



NORMA 2ª
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. 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 atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Rege-se pelo estipulado no:

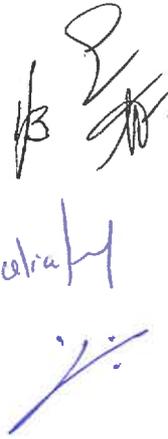
- a) Decreto Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro que altera o Decreto Lei nº 119/83 de 25 de fevereiro que aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 218-D/2015 de 15 de julho que procede à segunda alteração à Portaria 196-A/ 2015 de 1 de julho que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as IPSS's.
- c) Portaria n. 938/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Portaria 126 – A/2021 de 31 de dezembro que procede ao Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO 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 atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

** Bairro Verde nº4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **





Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top, the name 'abra' in the middle, and a signature at the bottom.

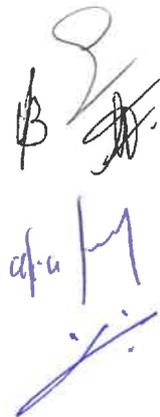
2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

**NORMA 4ª
CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Fornecimento e/ou apoio nas refeições: Almoço e Jantar ou Reforço Alimentar, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Outros, nomeadamente a aquisição de bens e géneros alimentícios; deslocação a entidades da comunidade; aquisição de medicamentos a expensas do cliente; assistência medicamentosa quando a família esteja de todo impossibilitada de o fazer; acompanhamento a consultas e exames complementares de diagnóstico;



2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços extra, nomeadamente:

- a) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- b) Cedência de ajudas técnicas;
- c) Apoio psicossocial;
- d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

A estes serviços será cobrado um valor a acordar entre as partes e de acordo com cada serviço.

3. Apoiar os clientes desta resposta social aos fins-de-semana e feriados mediante as suas necessidades.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
- 2. Concordar e aceitar as normas inscritas neste Regulamento Interno.

NORMA 6ª INSCRIÇÃO

- 1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;

** Bairro Verde nº4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- e) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- f) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- g) Outros documentos considerados necessários;

3. A ficha de identificação encontra-se disponível no Centro Social Rocha Barros e na página da internet e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Técnica Superior de Serviço Social entre as 9,30 horas – 12,30 horas /14.00 horas 17 horas;

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes, cuja pontuação se encontra à frente de cada critério, os seguintes:

- a) Situação economicamente desfavorecida, 30;
- b) Situação de risco ou isolamento, 25;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários, 15;
- d) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas, 10;
- e) Desajustamento familiar e/ou exclusão, 10;
- f) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição, 5;
- g) Utente de outra Resposta Social, 5.

NORMA 8ª **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório





Handwritten signature and initials in blue ink, including the name 'Alva H' and a checkmark.

social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Técnica.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 8 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.
7. A admissão é feita pela Técnica de Serviço Social após visita domiciliária e feito o relatório social

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento será feito pela Técnica de Serviço Social;
2. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;



Handwritten signature and initials in blue ink, including the letters 'RB' and 'aria'.

- c) 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;
- d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
- g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual 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 fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos

objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

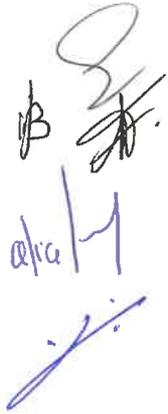
NORMA 10ª PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Ficha clínica, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;

** Bairro Verde nº4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **



- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

- 1. O serviço funciona de Segunda a Domingo entre as 8.00h e as 19:30h.
- 2. O serviço poderá funcionar aos fins de semana dependendo das necessidades dos clientes.

NORMA 12ª CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. De acordo com a Portaria 218-D/2015 de 15 de julho que procede à segunda alteração à Portaria 196-A/ 2015 o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

** Bairro Verde nº4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **



Handwritten signature and initials in blue ink, including a large 'B' and 'M'.

N= Número de elementos do agregado familiar

2. 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 reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

** Bairro Verde nº4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **



f) **Prediais** - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) **De capitais** – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

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

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 de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

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

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº. 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa, o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

Handwritten notes and signatures:
B
u/a/M
j

NORMA 13ª
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. 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**, não podendo ser superior a 75%:

Fornecimento e apoio nas Refeições:	Dias Úteis	Dias Úteis + Fins de Semana	
Almoço	35%	45%	
Jantar	35%	45%	
Reforço Alimentar	10%	10%	
	1 x semana	2 x semana	3 ou + semana
Cuidados Higiene e Conforto Pessoal	5%	10%	20%
Hig Hab, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados	5%	10%	20%
	1 x semana		
Trat Roupas uso pessoal utente	5%		
Outros (alínea e) do nº 1 da Norma 4)	5%		

2. A comparticipação do mês de entrada do utente é de acordo com a data de admissão, se entrar até ao dia 15, o montante a pagar é no valor total da mesma. Caso seja admitido após o dia 15, o montante a pagar é metade do valor total da comparticipação.

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

** Bairro Verde nº4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

Handwritten notes and signatures in blue ink:
B
3
alca H
/

4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 14ª **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Considerando o rendimento *per capita* mensal, a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização desta resposta social e de acordo com os serviços prestados, não pode exceder os 75%, conforme o nº 11.3.1 do Anexo à Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho.
3. Se a soma das percentagens dos serviços requisitados ultrapassar o limite mencionado na alínea anterior, a percentagem total é reduzida até ao mesmo limite, 75%.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
5. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nos cuidados e serviços a prestar.

NORMA 15ª **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Instituição.

** Bairro Verde nº4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a prestação de serviços ao utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.



Handwritten signature and initials in blue ink, including the name 'Alia' and a large flourish.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL

A equipa de **Serviço de Apoio Domiciliário** é coordenada pela Técnica de Serviço Social nos serviços seguintes:

- 1- Prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal;
- 2- Manutenção de arrumos e limpezas no domicílio, nas áreas utilizadas pelo cliente;
- 3- Tratamento de roupas que tanto pode ser efetuado no domicílio do utente ou na Lavandaria do Centro Social Rocha Barros;
- 4- Confeção, transportes e/ou distribuição de refeições;
- 5- Acompanhamento do cliente ao exterior, recreio e convívio;
- 6- Aquisição de bens e serviços (mediante entrega de verba necessária para a aquisição);
- 7- Administração de medicamentos mediante a prescrição médica;
- 8- Pequenas modificações no interior do domicílio (ex. Mudar a mobília de quarto do Cliente para lugar que lhe seja mais fácil a mobilização), quando de todo não houver família que o faça;
- 9- Apoio a situações de emergência;
- 10- Atividades de animação e ocupação

NORMA 17ª FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de refeições consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social. A ementa também é enviada semanalmente para o domicílio do utente
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.



Handwritten signature and initials in blue ink, including the name 'Alia' and a large flourish.

NORMA 18ª **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente. Corresponde a um serviço diário ou semanal consoante as necessidades.

NORMA 19ª **HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente;
2. Está contemplado na Higiene Habitacional:
 - No WC – Limpeza de sanitários e chão;
 - No quarto de uso – Fazer a cama, limpar o pó, aspirar e lavar o chão;
 - Na cozinha – lavar e arrumar a louça, limpar e lavar o chão e tirar o lixo;
 - Na sala de estar utilizada – limpar o pó e limpar e lavar o chão.
3. Todos os serviços, fora dos descritos no número anterior, não fazem parte da Higiene Habitacional do Serviço de Apoio Domiciliário.

B
a/a/H
/:

NORMA 20ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de Técnico de Serviço Social e da Ajudante de Ocupação, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 21ª

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente; no entanto, os clientes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;

** Bairro Verde nº4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (112 ou ao Centro de Saúde);




NORMA 22ª
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 23ª
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao cliente, a pedido do mesmo ou de familiar responsável e depois de um termo de responsabilidade assinado por qualquer um dos responsáveis, cumpre as respetivas prescrições médicas.

2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, nos feriados e fins- de- semana e pedido auxílio aos familiares para o período noturno.

CAPÍTULO V
RECURSOS HUMANOS

NORMA 24ª
PESSOAL

DIREÇÃO/ COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviço encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. O quadro de pessoal deste Equipamento encontra-se afixado em lugar visível, contendo o número de recursos humanos.

A Direção Técnica deste estabelecimento/Estrutura Prestadora de serviço compete a um técnico, nos termos da Portaria 38/2013 de 30 de janeiro- art.º 8º.

1. A Direção Técnica é assegurada pela Técnica Superior de Serviço Social, formada na área das Ciências Sociais.
2. À Diretora Técnica cabe a responsabilidade de orientar a resposta social, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral da mesma.
3. A Diretora Técnica e restantes técnicas devem ser substituídas, nas suas ausências e impedimentos por um funcionário ou membro da Direção, escolhido pelo Presidente da Direção.

À Diretora Técnica compete:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- b) Providenciar para que a alimentação seja confecionada e servida nas melhores condições;
- c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação / esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- d) Promover reuniões de trabalho com o pessoal, dispensando especial atenção á questão do relacionamento interpessoal prevendo situações de conflito;
- e) Participar nas reuniões de Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- f) Propor à Direção a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- g) Participação na seleção do pessoal a admitir;
- h) Promover a formação e atualização do pessoal tendo em vista o desempenho das respetivas funções;
- i) Sensibilizar os funcionários face às problemáticas dos clientes;
- j) Zelar pela aplicação efetiva do Regulamento Interno;
- k) Propor á Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da valência.

À Técnica de Serviço Social compete:



Handwritten signature and initials in blue ink, including the letters 'B' and 'C'.

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos á admissão, recorrendo obrigatoriamente, á visita domiciliária;
- b) Estudar a comparticipação do cliente, de acordo com os critérios definidos;
- c) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente (apenas o pessoal técnico deve ter acesso a este ficheiro);
- d) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- e) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- f) Autorizar as admissões urgentes dos clientes em risco, a título provisório submetendo-as á aprovação da Direção;
- g) Promover a humanização dos serviços prestados pela Instituição;
- h) Proceder á identificação e acompanhamento de "casos sociais".

À Ajudante de Ação Direta compete:

- a) Assegurar a alimentação regular dos clientes;
- b) Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- c) Prestar cuidados de higiene e conforto aos clientes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- d) Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos clientes, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- e) Aquisição de bens no exterior;
- f) Reportar à instituição ocorrências revelantes no âmbito das funções exercidas;
- g) Conduzir, se habilitada, as viaturas da instituição.

À Auxiliar de Serviços Gerais compete:

- a) Proceder á limpeza e arrumação do domicílio do cliente;
- b) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
- c) Servir refeições em refeitórios;
- d) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.



B
A.
alia
/

À Cozinheira compete:

- a) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
- b) Elaborar ou contribuir para a elaboração das ementas;
- c) Receber os produtos necessários para a confeção das refeições e providenciar á sua conservação;
- d) Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder á execução das operações culinárias;
- e) Empratar e guarnecer;
- f) Confeccionar os doces destinados às refeições;

- g) Executar e zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios;
- h) Apresentar superiormente a listagem do material necessário á confeção das refeições.

À Ajudante de Cozinheira compete:

- a) Trabalhar sob as ordens da cozinheira auxiliando-a na execução das tarefas;
- b) Limpar e cortar legumes, carne, peixe ou outros alimentos;
- c) Preparar guarnições para os pratos;
- d) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;

- e) Colaborar no serviço de refeitório.

À Lavadeira compete:

- a) Proceder á lavagem manual ou mecânica das roupas dos clientes;
- b) Estender e apanhar a roupa;
- c) Engomar e arrumar roupa;
- d) Assegurar outros trabalhos de lavandaria.

**CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES**

**Norma 25ª
DIREITOS DOS CLIENTES**



Handwritten signature and initials in blue ink, including the word 'c/tra' and a large flourish.

São Direitos dos Clientes:

- a) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito dos serviços de Apoio Domiciliário;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições
- d) Exigir respeito pela sua identidade, personalidade, bem como uma relação de equilíbrio e afeto;
- e) Exigir a eficiência e eficácia nos cuidados prestados;

- f) Que o seu domicílio seja considerado inviolável, devendo cada funcionária atuar com o máximo de respeito pelos usos e costumes do idoso, não fazendo alterações nem eliminando objetos e bens sem prévia autorização;
- g) Quando se trata de uma pessoa que viva só ou se encontre só, no momento da morte, o funcionário deve permanecer no domicílio até que tenha vindo alguém responsável pelo acompanhamento da situação;
- h) Guardar a chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
- k) Usufruir dos seguintes serviços:
 - I - Cuidados de higiene pessoal e conforto;
 - II - Arrumação e pequenas limpezas no domicílio nas áreas utilizadas pelo cliente;
 - III - Distribuição de refeições (almoço, lanche e jantar) quando solicitado;
 - IV - Confeção de refeições caseiras (chá, caldo);
 - V - Aquisição de géneros alimentares e outros artigos;
 - VI - Tratamento de roupa;
 - VII - Acompanhamento a consultas, ou aquisição de medicamentos, a expensas do cliente, quando a família esteja de todo impossibilitada de o fazer;
 - VIII - Poderá haver lugar a transporte e apoio na sede da Instituição, quando necessário.



Norma 26ª
DEVERES DOS CLIENTES

São deveres dos Clientes:

- a) Exigir dos funcionários apenas funções no Âmbito das suas competências;
- b) Colaborar com a equipa, do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICILIO na medida das suas possibilidades;
- c) Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com a tabela em vigor na Instituição;
- d) Comparticipar em atividades que impliquem custos adicionais, se for seu desejo participar;
- e) Comunicar qualquer alteração do montante do rendimento;
- f) Comunicar alterações, nomeadamente de saúde, que impliquem mudança de prestação de serviço;
- g) Cumprir as normas do presente regulamento.
- h) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição.

Norma 27ª
DEVERES DOS TRABALHADORES

São deveres dos trabalhadores:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade a Instituição, seus representantes e utentes, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que entrem em relação com a Entidade Patronal;
- b) Comparecer ao Serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
- c) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo em que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daquela se mostrarem contrárias aos seus direitos e garantias;
- d) Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não divulgando informações que violem a privacidade daquela ou seus utentes;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização de bens da instituição, particularmente dos que lhe estiverem confiados;
- f) Manter e aperfeiçoar permanentemente as aptidões profissionais, designadamente, participando com interesse nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição;
- g) Cumprir e fazer cumprir as normas de higiene e Segurança no trabalho
- h) Contribuir para maior eficiência nos serviços da instituição de modo a assegurar o seu bom funcionamento.



Norma 28ª
DIREITOS DOS TRABALHADORES

São direitos dos Trabalhadores:

- a) Receber a respetiva remuneração correspondente ao seu trabalho;
- b) Receber formação, visando a melhoria do seu desempenho;
- c) Beneficiar de um seguro contra acidentes trabalho que o proteja contra riscos e eventualidades que possam ocorrer durante e devida à sua atividade profissional;
- d) A não ser pressionado para que atue no sentido de influir desfavoravelmente nas suas próprias condições de trabalho ou nas dos respetivos colegas;
- e) A não baixar de categoria profissional, salvo nos casos previstos por lei;
- f) A serem respeitados os seus princípios deontológicos e/ou os limites de autonomia técnica no seu exercício profissional;
- g) A não ser ofendido na sua honra e dignidade profissional, não devendo ser advertido, admoestado ou censurado publicamente;
- h) A não sofrer sanções por exercer atividade sindical.

Norma 29ª
DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

São Direitos da Instituição:

- a) Os dirigentes e funcionários serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Fazer cumprir com 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) Proceder á averiguação dos elementos necessários á comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- f) 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 á eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

Norma 30ª
SÃO DEVERES DA INSTITUIÇÃO

São deveres da instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Assegurar o normal funcionamento do Serviço de SAD.

Norma 31ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista um representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. O contrato, nomeadamente quanto à comparticipação mensal, é revisto sempre que existam alterações a qualquer cláusula do mesmo.

B
extra/m
/



Norma 32ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. A interrupção do serviço, pode ser feita excecionalmente, quando o cliente se encontra hospitalizado;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência;
3. A não renovação do contrato por qualquer um dos outorgantes, deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 15 dias em relação à data de termo do contrato.

Norma 33ª

CESSAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação do Contrato de prestação de Serviços poderá acontecer nas seguintes situações:
 - a) Por morte do cliente ou integração noutra resposta social;
 - b) Por desistência; o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação ser serviços.

**CAPÍTULO VII
MAUS TRATOS**

Norma 34ª

PREVENÇÃO E GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA

As pessoas que frequentam a valência de Serviço de Apoio Domiciliário são particularmente vulneráveis aos maus tratos, uma vez que se encontram frequentemente numa situação de fragilidade e dependência. Como Instituição que presta cuidados sociais, o Centro Social Rocha Barros procura identificar sinais e sintomas de maus tratos nos idosos, de forma a agir para lhes por termo e responsabilizar os seus autores.

Prevenção de maus tratos:

- 1-Vencer os preconceitos em relação aos Clientes;

- 2- Reconhecer que pessoas diferentes geram empatias diferentes e que personalidades diferentes não devem constituir um problema. Ou seja, devemos estar conscientes de que essas preferências interferem com o nosso desempenho profissional e que, por isso, devemos esforçar-nos por controlá-las, impedindo que prejudiquem a qualidade do serviço que prestamos;
- 3- Não devemos confundir simpatias pessoais – ou falta delas – com preconceitos;
- 4- Motivar os cuidadores a frequentar ações de formação nas áreas de geriatria e gerontologia;
- 5- Dar conhecimento aos idosos e aos seus cuidadores dos direitos dos clientes;
- 6- Implementar uma política de tolerância zero em relação aos maus tratos;
- 7- Incentivar que todos denunciem situações de maus tratos, sem risco de haver retaliação.
- 8- Facilitar a comunicação entre cuidadores.

IB
aka
/

Identificar situações de maus tratos:

Identificar o tipo de maus tratos, que podem ser físicos, sexuais, psicológicos ou financeiros. Cada um apresenta sinais e sintomas característicos:

Físicos – ferimentos, fraturas, queimaduras, equimoses, golpes ou marcas de dedos, marcas de estar amarrado, medicação excessiva ou insuficiente, má nutrição ou desidratação sem causa clínica aparente, falta de higiene;

Sexuais – alterações do comportamento sexual, alterações bruscas de humor, agressividade, depressão, automutilação, dores abdominais, hemorragias vaginais ou rectais, infecções genitais frequentes, equimoses na região mamária ou genital, roupa interior rasgada ou com manchas, nomeadamente de sangue;

Psicológicos – alteração dos hábitos alimentares, perturbações do sono, medo, confusão, resignação excessiva, apatia, depressão, desespero, angústia, tentativa de evitar contactos físicos, o olhar ou a comunicação, tendência para o isolamento;

Financeiros – mudanças repentinas na forma de gerir os seus bens; alteração inesperada de um testamento; desaparecimento de joias e outros bens; transações suspeitas na conta bancária; falta de meios de conforto, apesar das possibilidades; falta ou insuficiência de recurso a cuidados de saúde, que meios financeiros próprios possibilitam ou facilitam.

Handwritten notes and signatures in blue ink:
β
celia
[Signature]

Como agir perante alguém que se queixa de maus tratos:

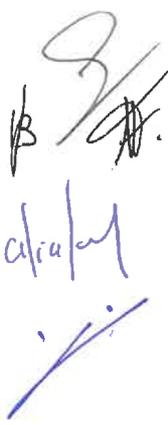
- 1- Ouvir o Cliente com toda a atenção e confirme tudo o que lhe disse, a fim de verificar se percebeu corretamente o que lhe contou;
- 2- Fazer perguntas que deem ao Cliente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu; evite questões cuja resposta seja "sim" ou "não"; só assim poderá obter uma perspetiva global dos acontecimentos;
- 3- Mostrar que acredita nos factos;
- 4- Explicar ao Cliente que a situação tem de ser comunicada à Direção da Instituição;
- 5- Explicar ao Cliente que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas indispensáveis para garantir a sua segurança;
- 6- Assegurar ao Cliente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito;
- 7- Depois de ouvir todas as partes em separado (vitima, agressor e testemunhas) escrever toda a informação na folha de ocorrência que consta do processo individual de cada Cliente;
- 8- Prestar todos os cuidados de saúde necessários, nomeadamente consulta médica e psicólogo;
- 9- Sempre que as ocorrências transcendam o poder de resolução da Instituição, encaminhar os casos mais graves para as autoridades competentes.

Norma 35ª
METODOLOGIA - MAUS TRATOS

Perante alguém que se queixa de maus-tratos o Centro Social Rocha Barros como Instituição procura agir de maneira a pôr-lhes termo e responsabilizar os seus autores, através de meios que lhe possibilitem chegar a conclusões, tais como:

** Bairro Verde n.º4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **
** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- a) Saber quais os intervenientes: vítima e agressor e possíveis testemunhas e ouvi-las em separado.
- b) Ouvir o Cliente com atenção.
- c) Fazer perguntas para que o Cliente possa explicar claramente o que aconteceu evitando respostas de "sim" ou "não".
- d) Explicar ao Cliente que a situação tem de ser comunicada á Direção da Instituição.
- e) Explicar ao Cliente que o assunto será confidencial e que familiares ou responsável por ele (se for o caso) terá conhecimento.
- f) Depois de ouvir todas as pessoas fazer registo na folha de ocorrências existente no processo individual do Cliente.
- g) Assegurar todos os cuidados de saúde médicos ou psicológicos, caso seja necessário.
- h) Sempre que não seja possível resolver a situação internamente, a Instituição deve encaminhar os casos para as autoridades competentes.



Norma 36ª
MAUS TRATOS UTENTE-UTENTE

Perante uma situação de maus – tratos deve-se:

- a) Saber quem são os intervenientes.
- b) Tentar acalmar os intervenientes.
- c) Saber qual a causa que despoletou o incidente.
- d) Ouvir os clientes em separado e explicar que esse tipo de comportamento é inadmissível.
- e) Ouvi-los em conjunto para chegar a um consenso e tentar o entendimento entre os dois.
- f) Assegurar que tal procedimento não voltará a repetir-se.
- g) Informar que a Direção do Serviço de Apoio Domiciliário vai ter conhecimento do sucedido.
- h) Relembrar as regras para o bom funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário e que têm de ser cumpridas.
- i) Assegurar todos os cuidados de saúde, médicos ou psicológicos que forem necessários.
- j) Informar os familiares / responsáveis pelos intervenientes do sucedido.

Norma 37ª
MAUS TRATOS UTENTE- FUNCIONÁRIA

Perante uma situação de maus – tratos deve-se:



- a) Tentar acalmar os intervenientes.
- b) Ouvir em separado e com atenção os intervenientes.
- c) Saber o motivo que provocou a situação.
- d) Assegurar todos os cuidados de saúde médicos ou psicológicos, caso seja necessário.
- e) Explicar ao cliente a gravidade da situação.
- f) Comunicar aos familiares / responsável do cliente o sucedido.
- g) Comunicar á Direção.
- h) Registar na folha de ocorrências existente no processo individual do Cliente, o sucedido.
- i) Lembrar as regras para o bom funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário e que têm de ser cumpridas.
- j) Lembrar que atitudes semelhantes estão sujeitas a sanções e que não podem repetir-se.

Norma 38ª
MAUS TRATOS FUNCIONÁRIA - UTENTE

Perante uma situação de maus – tratos deve-se:

- a) Tentar acalmar os intervenientes.
- b) Ouvir os intervenientes em separado.
- c) Comunicar o caso a um superior hierárquico o mais rápido possível.
- d) Tomar nota da ocorrência por escrito de maneira a não esquecer nenhum detalhe.
- e) Fazer avaliação da situação e encaminhar para os cuidados de saúde médicos ou psicológicos que forem necessários.
- f) Advertir a funcionária e relembrar que o comportamento tido é inadmissível e que por isso estará sujeita a ser sancionada consoante a gravidade do seu ato.
- g) Comunicar á Direção do Serviço de Apoio Domiciliário a ocorrência de maneira a proceder em conformidade.

Norma 39ª
**SUSPEITA DE MAUS TRATOS FORA DAS INSTALAÇÕES DO SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO**

Em situação de suspeita de maus – tratos ocorridos fora das instalações do Serviço de Apoio Domiciliário deve-se:



Handwritten signature and initials in blue ink, including the letters 'a/a' and a large flourish.

- a) Verificar através da observação direta se há marcas visíveis de agressões corporais tais como: Feridas, queimaduras, hematomas, queixas verbais, etc.
- b) Conversar calmamente e de uma forma clara com a vítima de forma a chegar a uma conclusão, fazendo perguntas.
- c) Tentar falar com um familiar ou responsável e tentar averiguar o que aconteceu.
- d) Encaminhar para os cuidados de saúde, médicos ou psicológicos se necessário.
- e) O familiar que possivelmente mais alguém terá de ser informado da situação para tomar medidas no caso de ser necessário, consoante a gravidade da situação.

Norma 40ª
METODOLOGIA PARA A GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

- a) As reclamações podem ser apresentadas por escrito ou verbalmente.
- b) As reclamações poderão ser rececionadas na secretaria, junto da direção Técnica, junto dos responsáveis pelas respostas sociais ou junto da Direção.
- c) Depois de efetuada a reclamação ela é registada internamente.
- d) Uma vez recebida e registada a reclamação, a equipa Técnica e um membro da Direção procede à sua análise.
- e) Após analisar o conteúdo das mesmas é dada resposta ao reclamante no mais curto espaço de tempo, indicando as respetivas medidas corretivas, se as houver.

CAPÍTULO VIII
OCORRENCIAS

Norma 41ª
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, diariamente à Técnica de Serviço Social por parte dos ajudantes de ação direta e auxiliares de serviços gerais e restante pessoal afeto ao SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO.

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the letters 'RB' and 'dca/H'.

Norma 42ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da Legislação em vigor, este Estabelecimento/ Serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção, Diretora Técnica ou na Secretaria da Instituição.

NORMA 43ª
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos de legislação em vigor, a Direção deverá informar e contratualizar com os clientes ou o seu representante legal as alterações introduzidas ao presente regulamento e comunicar ao Instituto de Segurança Social, I. P. com a antecedência mínima de 30 dias relativamente á data da sua entrada em vigor.

O Regulamento Interno será enviado via e-mail ao utente ou seu representante legal, excecionalmente será entregue cópia.

NORMA 44ª
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação / normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA 45ª
FORO COMPETENTE

O foro Competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Arganil.

NORMA 46ª
ENTRADA EM VIGOR

O Presente Regulamento entra em vigor em 23, setembro, 2022

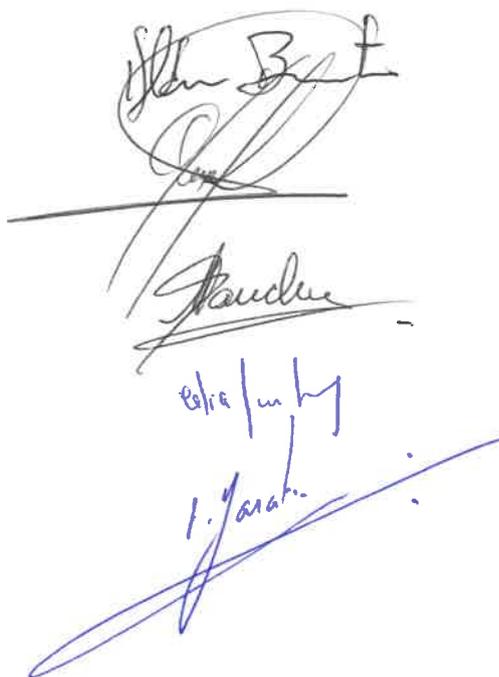
NORMA 47^a
APROVAÇÃO E REVISÃO

É da responsabilidade da Direção do Centro Social Rocha Barros, proceder à aprovação e revisão destes documentos de modo a garantir o cumprimento das regras de funcionamento e objetivos da SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

Aprovado por unanimidade em reunião de Direção do Centro Social Rocha Barros aos 25,

Julho, 2020

A Direção



Handwritten signatures of the Board of Directors, including a large signature at the top, a signature below it, and two smaller signatures at the bottom.