



11

Associação de Solidariedade Social de Ferrel
Serviço de Apoio Domiciliário
REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

1- A Associação de Solidariedade Social de Ferrel, adiante designada também como ASSF, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, pessoa colectiva n.º 504567802 com sede na Rua Barbosa do Bocage n.º 52, 2520-116 em Ferrel, devidamente registada na Direcção-Geral de Segurança Social, em 17/08/00, sob a inscrição n.º 119/00.

2- A Associação de Solidariedade Social de Ferrel tem no seu Serviço de Apoio ao Domicílio (SAD) capacidade para apoiar 42 utentes, com idade superior a 65 anos, e, excepcionalmente de outras idades, quando não encontram respostas no seio da família para as suas necessidades, contribuindo para que tenham uma vida digna, confortável e saudável, prestando ajuda directa ao utente e indirecta à família.

Esta resposta social de SAD tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria celebrado, em 28/11/2003.

3- São objectivos do **Serviço de Apoio Domiciliário**:

- a) Assegurar aos utentes a satisfação das suas necessidades básicas através da prestação de cuidados de:
 1. Higiene e conforto.
 2. Fornecimento da alimentação - Pequeno-almoço; almoço reforçado e lanche.
 3. Tratamento da roupa do utente e da sua cama.
 4. Limpeza do espaço físico do utente.
 5. Apoio ao utente no recurso a serviços externos.
- b) Colaborar com as famílias na satisfação das necessidades que visem a melhoria da qualidade de vida dos seus membros.

4- Para a realização dos seus objectivos o **SAD** proporciona um conjunto diversificado de serviços e rege-se pelo seguinte regulamento:

NORMA II

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
- 2- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do **Serviço de Apoio Domiciliário**, estrutura prestadora de serviços sociais.
- 3- Promover a participação activa dos utentes e/ou dos seus representantes legais ao nível da gestão desta resposta social.

NORMA III

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

A prestação dos serviços é realizada de 2ª feira a Domingo, incluindo feriados, e surge como resposta às diferentes necessidades, adaptando-se às condições particulares de cada situação.

1. O **Serviço de Apoio Domiciliário** da Associação de Solidariedade Social de Ferrel assegura a prestação dos seguintes serviços:

a) **Alimentação**, confeccionada na sede social da instituição, é distribuída três vezes por dia, e dela fazem parte as seguintes refeições:

- ✓ Pequeno-almoço: composto por leite/café/chá, pão e Manteiga/queijo/marmelada. Servido a partir das 8 horas.
- ✓ Almoço: composto por sopa, prato de carne ou de peixe, pão fruta ou doce. Servido a partir das 12 horas. Sempre que necessário o almoço é servido com reforço (sopa, pão e fruta) para o Jantar.
- ✓ Lanche: composto por leite/café/chá, pão e manteiga/queijo/marmelada ou Iogurte e bolo. Servido a partir das 16 horas.

Caso não seja possível ao serviço de cozinha respeitar na íntegra o regime de alimentação específico, o utente ou o seu representante legal deverá ser informado, pela nutricionista ou técnica com formação similar, ou pela técnica de serviço social, das razões

dessa impossibilidade. Semanalmente será afixado na instituição, em local visível, o mapa semanal das ementas.

Sempre que se justifique um regime de alimentação especial, por razões de saúde ou por motivo de preferência do utente, será elaborado um plano de alimentação específico para o serviço de cozinha, se possível com apoio dos serviços de saúde e/ou uma nutricionista/técnica com formação similar

b) **Higiene pessoal**, realizada com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente. Este serviço é composto por banho completo, banho parcial, manutenção da integridade cutânea e exercitar a mobilidade activa, mudança de roupa pessoal, mudança de roupa da cama, aplicação de cremes, corte das unhas e da barba.

c) **Tratamento da roupa pessoal e de cama**, que contempla a recolha no domicílio da roupa pessoal e da cama do utente, a marcação da respectiva roupa, a lavagem da roupa, passar a ferro, fazer pequenos arranjos e distribuí-la ao domicílio.

d) **Limpeza e arrumação do espaço físico do utente**, que contempla pequenos cuidados de higiene e de arrumação do quarto do utente, da casa de banho e periodicamente, sempre que possível, do espaço onde o utente come.

2. O **Serviço de Apoio Domiciliário** da Associação de Solidariedade Social de Ferrel realiza ainda as seguintes actividades complementares:

- Apoio psicossocial.
- Apoio no levantamento dos medicamentos.
- Apoio nas tomas dos medicamentos.
- Apoio nos serviços de barbeiro e de cabeleireiro.
- Apoio nos transportes para deslocações a estabelecimentos de prestação de saúde.
- Informação adequada à satisfação de outras necessidades.
- Aluguer de ajudas Técnicas.
- Apoio ao utente no recurso a serviços externos, se este a eles não puder recorrer pelos seus próprios meios ou com o apoio de algum dos seus familiares.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA IV

Condições de Admissão

São condições de admissão neste Estabelecimento:

1. Manifestar vontade em ser apoiado pelo serviço;
2. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo em condições excepcionais, a considerar caso a caso;

NORMA V

Candidatura

1. O pedido de candidatura deverá ser feito pelo interessado, ou por alguém que o represente legalmente, nos serviços administrativos da Associação de Solidariedade Social de Ferrel, através do preenchimento de um impresso próprio para a pré-inscrição.
2. Logo que oportuno o técnico de serviço social deverá realizar uma visita domiciliária na presença do representante legal do utente para avaliar as condições habitacionais, as necessidades do utente e explicar as condições de funcionamento do serviço.
3. Caso o utente mantenha o seu interesse em frequentar o SAD deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo individual do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a. Bilhete de Identidade do utente e do representante legal;
 - b. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
 - c. Cartão de Beneficiário da S. Social, do utente e do representante legal;
 - d. Cartão de Utente dos Serviços de saúde;
 - e. Boletim de vacinas;
 - f. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
 - g. Recibos de despesas fixas com a habitação do utente;
 - h. Recibos de despesas fixas com a saúde do utente;
 - i. Ficha da situação clínica utente;

11

4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços Administrativos da ASSF no dia e na hora a acordar com a técnica de serviço social.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação imediata de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta que deve estar concluído no prazo máximo de 15 dias após a admissão do utente.

NORMA VI

CrITÉrios de AdmissÃO

1- São admitidos como utentes do apoio domiciliário, pessoas que se encontrem nas condições abaixo indicadas:

- a) Residir na Freguesia de Ferrel ou lugares limítrofes;
- b) Situações de isolamento social e de incapacidade para suprir necessidades da vida diária, no plano da alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa e conforto pessoal;
- c) Pertença a agregados familiares com situações de carência económica;
- d) Manifestar vontade de ser apoiado;
- e) Fornecer os dados necessários ao diagnóstico da situação;

2- Após a avaliação do processo de candidatura, e salvaguardados os critérios de admissão, a técnica de serviço social elabora um relatório com o seu parecer com vista à tomada de decisão por parte da Direcção.

3- Esta decisão será do conhecimento do utente logo que possível.

No caso de não haver vaga o utente é informado de que entra em lista de espera sendo informado da sua ordem de prioridade e dos critérios de chamada dos utentes que se encontram em lista de espera.

Se o processo de candidatura for indeferido o utente é informado das razões do indeferimento.

NORMA VII

Processo Individual do Utente

A Técnica de serviço social deverá organizar processos individuais dos utentes, dos quais deverão constar, para além dos documentos apresentados no processo de candidatura, todos os elementos sobre a situação social e financeira, relatório das necessidades específicas do utente.

Existirá também nos serviços administrativos/tesouraria, para efeito de identificação e cobrança das mensalidades e outras participações uma ficha individual de cada utente e os registos de todas as cobranças efectuadas.

1. Para além dos documentos já referidos fazem parte deste processo:

- a) Ficha de identificação pessoal (registo dos elementos de identificação, de residência, do endereço e do telefone e dados das pessoas a contactar em caso de necessidade);
- b) Ficha de caracterização pessoal e familiar do utente com registo das doenças e dos cuidados de saúde, natureza e periodicidade dos cuidados a prestar e data de início e do fim da prestação dos serviços;
- c) Cópia do contrato celebrado;
- d) Plano de cuidados ou serviço a prestar devidamente actualizado e rubricado pelo respectivo responsável;
- e) Ficha com data e registo dos cuidados e serviços prestados devidamente actualizado e rubricado pelo respectivo responsável;
- f) Registo da avaliação periódica, rubricada pela directora técnica.
- g) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA VIII

Horários

O Serviço de Apoio Domiciliário da Associação de Solidariedade Social de Ferrel exerce a sua actividade de segunda a domingo, todos os dias do ano, e o seu horário de funcionamento é das 8.00H às 13.00H e das 15.00H às 18.00H. Os horários das diferentes actividades serão objecto dos regulamentos específicos.

Direito à informação

A instituição deverá prestar os serviços constantes no regulamento interno e estar habilitada a informar o utente e/ou família dos outros recursos existentes na comunidade e que possam contribuir para o seu bem-estar e equilíbrio;

Sigilo Profissional

A instituição fica obrigada a garantir o sigilo dos processos individuais dos utentes e de todas as informações prestadas pelos utentes ou pelos seus familiares, excepto nos casos em que por razões de segurança ou de saúde os tenha que encaminhar para as instituições competentes.

Comunicação do Falecimento

Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento de um utente na presença exclusiva de um elemento do serviço de apoio domiciliário, este deverá informar de imediato o familiar responsável ou, na falta deste, o seu superior hierárquico que solicitará a presença do médico assistente ou delegado de saúde.

Condições de Prestação de Serviços

A equipa técnica tem o dever de informar a família ou os utentes sobre as condições da prestação de serviços e prestar aconselhamentos sobre as ajudas técnicas e sobre os materiais de higiene e conforto necessários. Sempre que a equipa considere que as condições básicas para as prestações de cuidados não estão asseguradas o serviço poderá ser suspenso por decisão da Direcção.

NORMA IX

Pagamento da Mensalidade

- 1 - Os utentes pagarão uma mensalidade, definida em função dos regulamentos em vigor no acto da formalização do contrato, pelos serviços básicos prestados.
- 2 - Pagarão também uma comparticipação suplementar, sempre que queiram beneficiar dos seguintes apoios:
 - a) Transportes na Freguesia de Ferrel, no Concelho de Peniche, para os Concelhos limítrofes e outros, para usufruir dos seguintes serviços:
 - Barbeiro ou Cabeleireiro;
 - Serviços de Saúde.
 - b) Aluguer de ajudas técnicas.
 - c) Participação em actividades exteriores que envolvam despesas de transporte e de participação.
- 3 - Consideram-se despesas extraordinárias, por isso, serão na íntegra suportadas pelo utente ou pela sua família, as relacionadas com a aquisição dos medicamentos e produtos de incontinência.
- 4 - O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado nos serviços administrativos da instituição durante o horário de funcionamento deste serviço.

NORMA X**Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades**

1. O valor das mensalidades e as modalidades de pagamento, quer para os utentes abrangidos quer para os utentes não abrangidos pelos acordos de cooperação, são fixadas pela Direcção da instituição que deve considerar as normas em vigor e o parecer da directora técnica que, para o efeito, após a inscrição prévia do utente, faz uma avaliação das condições sócio-económicas do agregado familiar.

2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica

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

Por razões de sustentabilidade económica da instituição, sempre que os recursos do utente sejam insuficientes para fazer face aos custos da prestação dos serviços, os seus familiares directos terão que participar na mensalidade com valores a definir caso a caso..

A comparticipação familiar, será no limite máximo, de 60% do rendimento per capita do agregado familiar, em virtude da prestação de serviços ocorrer para todos os clientes 7 dias por semana, não podendo exceder o custo técnico da valência, sendo discriminada percentualmente pelos serviços prestados ao cliente da seguinte forma: alimentação - 35%, higiene pessoal - 15%, tratamento de roupa - 5%, higienização do domicílio - 5%;

3. Poderão existir reduções da comparticipação familiar sempre que as situações socioeconómicas o justificar - quando houver mais de uma pessoa do agregado familiar a frequentar as valências da ASSF e quando por razões de doença as situações socioeconómicas do utente se agravarem.

As alterações da comparticipação familiar são sempre contratualizadas com a antecedência mínima de quinze dias em relação á data do pagamento da mensalidade/comparticipação.

4. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado do dia 2 ao dia 15, do mês seguinte ao da prestação do serviço, na Secretaria da Instituição.

5. O não pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivos de justificação, pode, por decisão da Direcção, dar origem à suspensão da prestação do serviço.

6. Anualmente, no mês de Fevereiro, as mensalidades serão actualizadas para fazer face à inflação prevista, mas sempre com efeitos retroactivos ao mês de Janeiro.

7. São necessárias as seguintes condições para a inclusão dos utentes nos acordos de cooperação:

- a) Existência de vaga para o acordo.
- b) Capitação do agregado familiar inferior ao salário mínimo nacional devidamente comprovada mediante documentos legais;
- c) Diagnóstico da situação elaborado pelo Director Técnico contendo o nível da necessidade dos serviços a prestar, descrição do agregado familiar e respectiva capitação, despesas mensais, apoio complementar, comparticipação familiar etc;
- d) O utente não ter familiares próximos que o apoiem;
- e) O utente encontrar-se em situação económica e social precária;
- f) Deliberação da Direcção da instituição.

NORMA XI
Quadro de Pessoal

1. Os técnicos e os restantes trabalhadores da instituição regem-se pelo seguinte **código de conduta:**

- a) Cumprir e fazer cumprir o regulamento interno dos serviços de apoio domiciliário da Associação de Solidariedade Social de Ferrel e o seu código de conduta;
- b) Fazer um estudo prévio com o utente e/ou com a sua família do processo do utente a admitir;
- c) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- d) Elaborar, executar e avaliar periodicamente os planos de prestação dos cuidados;
- e) Acordar com o utente a execução do plano de cuidados;
- f) Zelar pelo bom-nome e qualidade da empresa e serviços;
- g) Executar com profissionalismo o seu trabalho, não intervindo para além dos seus conhecimentos e funções;
- h) Sensibilizar os utentes e as famílias para os cuidados gerais, estimulando a prestação informal de cuidados;
- i) Colaborar em actividades promovidas pela instituição;
- j) Articular com outras entidades e serviços para o bem-estar e equilíbrio dos utentes e ou das famílias.
- k) Respeitar e tratar com delicadeza e honestidade, a instituição e o seu funcionamento, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho, os utentes e as famílias e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- l) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- m) Realizar o trabalho com dedicação e empenho;
- n) Cumprir as ordens dos superiores hierárquicos e os regulamentos da instituição em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- o) Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ela, nem divulgando informações referente à sua organização, métodos de trabalho e serviços;
- p) Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe foram confiados pelos superiores hierárquicos;
- q) Promover e executar todos os actos tendentes à melhoria da produtividade e da qualidade dos serviços prestados pela instituição;
- r) Cooperar, na instituição para a melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho;

- s) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais, nos regulamentos da instituição e nas ordens dadas pelos superiores hierárquicos;
- t) Assinar diariamente o livro de presenças e preencher todas as fichas e relatórios inerentes à sua actividade.

2. O quadro de pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário de Ferrel, entidade prestadora de serviços, é definido pela direcção, em função das necessidades e capacidades financeiras da instituição, será afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar, funcionários administrativos e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2.1 A Direcção Técnica:

2.1.1. A Directora Técnica da instituição deve possuir uma licenciatura na área das ciências sociais e humanas e terá as seguintes funções e competências:

- a) *Coordenar o funcionamento dos serviços da instituição e todos os seus trabalhadores;*
- b) *Propor à funcionária administrativa a utilização do fundo maneio para as pequenas e mais urgentes aquisições;*
- c) *Solicitar esclarecimentos técnicos aos serviços e instituições competentes;*
- d) *Promover reuniões de trabalho com a equipa de cuidados e restantes trabalhadores;*
- e) *Assistir às reuniões da Direcção sempre que solicitado;*
- f) *Propor à direcção da instituição a admissão de pessoal, sempre que se verifique essencial;*
- g) *Solicitar à Direcção a aquisição de bens e equipamentos necessários ao bom funcionamento do serviço;*
- h) *Acompanhar e avaliar a prestação de serviços por parte do pessoal dos diferentes serviços da instituição;*
- i) *Elaborar planos de actividades e submetê-los à apreciação da Direcção;*
- j) *Promover a circulação de informações na equipa de auxiliares de família e restantes serviços da instituição, estimular a formação continua, a aprendizagem e a coesão das diferentes equipas de trabalho;*
- k) *Promover a participação noutras actividades que se revelem positivas para o desenvolvimento e promoção da instituição e do serviço;*
- l) *Fomentar parcerias entre serviços e instituições de forma a aumentar a eficácia do serviço e envolvimento local;*
- m) *Promover um bom relacionamento entre todos os trabalhadores;*
- n) *Autorizar os pedidos de férias, faltas e licenças dos trabalhadores;*

- o) Elaborar e afixar os mapas de trabalho dos diferentes serviços;*
- p) Assegurar o permanente controlo da qualidade dos serviços e proceder a uma avaliação periódica, sujeitando os respectivos relatórios à apreciação da direcção;*
- q) Fomentar e promover um bom relacionamento com a direcção da instituição;*
- r) Propor, em caso de necessidade, à direcção da instituição a nomeação de coordenadores de equipas de trabalho para a coadjuvar;*
- s) Colaborar com os órgãos de direcção e gestão da instituição.*
- t) Elaborar o diagnóstico social dos utentes e fixar as mensalidades depois de ouvir a direcção*
- u) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente;*
- v) Manter o contacto com as famílias fomentando a sua participação na prestação de cuidados e actividades paralelas essenciais ao bem-estar e equilíbrio do utente;*
- w) Promover um bom relacionamento entre utentes e os trabalhadores da instituição ou outros prestadores de cuidados;*
- x) Estimular a integração dos utentes no meio social.*

2.2- A equipa técnica:

2.2.1. Psicóloga:

- a) Substitui a directora técnica nos seus impedimentos;*
- b) Estuda o comportamento, os mecanismos mentais e as perturbações internas e relacionais que afectam o utente;*

Em situações especiais e sempre solicitado pela Direcção Técnica:

- c) Elabora relatórios e colabora nos encaminhamentos necessários conjuntamente com os serviços de saúde e com a família.*
- d) Promove contactos com os familiares com vista à melhoria da prestação de cuidados aos utentes desenvolve actividades directas com os utentes com vista ao retardamento dos processos de envelhecimento.*
- e) Participa nas equipas de elaboração dos planos de actividades e acompanha sempre que possível os utentes nas diferentes actividades.*

2.2.2. Nutricionista ou Técnico com formação similar:

- a) Elabora os regimes alimentares;*
- b) Recolhe elementos respeitantes à condição física e de saúde dos utentes articulando-se com os serviços de saúde;*
- c) Procede a inquéritos alimentares;*

//

- d) Acompanha a confecção das refeições e colabora na formação contínua das trabalhadoras da cozinha;*
- e) Coordena e colabora na elaboração das ementas;*
- f) Faz a articulação entre a instituição e a empresa prestadora de serviços responsável pelos serviços de higiene e segurança alimentar;*
- g) Coordena a arrumação e fornece indicações quanto à conservação dos alimentos;*
- h) Faz o acompanhamento dos serviços de armazenamento e distribuição dos géneros alimentares e outros produtos;*
- i) Controla os stocks e procede à aquisição dos géneros, mercadorias e outros artigos, sendo responsável pelo regular abastecimento da instituição;*
- j) Coordena o pessoal da cozinha em colaboração com a cozinheira e em conjunto organizam a escala de serviço férias e licenças.*

2.3- Pessoal auxiliar:

2.3.1. Cozinheira:

- a) Organiza, coordena, dirige e verifica os trabalhos de cozinha;*
- b) Colabora na elaboração das ementas;*
- c) Requisita os géneros que necessita para a cozinha;*
- d) Colabora na organização das despensas e dos equipamentos de conservação; dá instruções sobre a organização dos pratos;*
- e) Actualiza o inventário do equipamento de cozinha;*
- f) Prepara os legumes, o peixe e a carne e procede às operações de culinária;*
- g) Zela pela limpeza da cozinha e dos seus utensílios;*
- h) Organiza e colabora na limpeza dos espaços;*
- i) Colabora com a nutricionista na coordenação do pessoal e na ligação aos fornecedores de géneros alimentares.*

2.3.2. Ajudantes de cozinha:

- a) Trabalham sob as ordens da cozinheira auxiliando-a na execução das suas tarefas;*
- b) Limpam e cortam legumes, carne peixe ou outros alimentos;*
- c) Preparam guarnições para os pratos executam e colaboram nos trabalhos de arrumação e limpeza;*
- d) Colaboram no serviço do refeitório.*

2.3.3. Ajudantes de acção directa:

- a) *Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;*
- b) *Distribuir e, sempre que necessário, administrar as refeições aos utentes;*
- c) *Limpar e arrumar o espaço físico do utente;*
- d) *Marcar a roupa dos utentes, recolhê-la, remetê-la para a lavandaria, acondiciona-la, transportá-la para o domicílio do utente e arruma-la nos respectivos locais;*
- e) *Estar atento ao comportamento dos utentes e promover o seu bem-estar e auto estima;*
- f) *Proceder à marcação da roupa dos utentes com a respectiva numeração antes da entrega no serviço de lavandaria;*
- g) *Receber do responsável legal ou do utente a requisições dos produtos de incontinência e entregá-los no domicílio;*
- h) *Prestar as informações necessárias aos seus superiores hierárquicos, aos utentes e aos seus familiares*
- i) *Prevenir e alertar, a directora técnica, o utente e as famílias, para situações que afectem o bem-estar e equilíbrio dos utentes;*
- j) *Prestar todas as informações aos utentes e aos prestadores informais sobre o serviço prestado, aconselhando e alertando para situações específicas;*
- k) *Elaborar as listagens de material necessário à prestação de cuidados;*
- l) *Zelar pelo bom estado do material e dos equipamentos de trabalho fornecido pela instituição*
- m) *Elaborar e assinar os relatórios diários de cuidados;*
- n) *Participar nas reuniões para as quais for convocado para discutir os assuntos da ordem de trabalhos da reunião, os casos e os planos de cuidados dos utentes;*
- o) *Agir segundo o código de conduta da instituição;*
- p) *Cumprir e fazer cumprir o regulamento interno e o contrato estabelecido com os utentes;*
- q) *Integrar na equipa novos trabalhadores e voluntários;*
- r) *Executar outras funções a definir pelo Director Técnico.*

2.3.4. Lavadeira/engomadeira:

- a) *Proceder à recepção da roupa dos utentes e de particulares;*
- b) *Verificar, antes de a introduzir na máquina de lavar, se a roupa dos utentes está marcada;*
- c) *Colaborar com as auxiliares de família na marcação da roupa dos utentes;*
- d) *Proceder a lavagem e tratamento da roupa;*
- e) *Passar a roupa a ferro e arruma-la nos respectivos locais;*
- f) *Colocar a roupa de cada utente no seu respectivo cesto, pronta a ser transportada;*

- g) *Apresentar à funcionária responsável pelos stocks a listagem de materiais e equipamentos necessários ao funcionamento da lavandaria;*
- h) *Colaborar com a funcionária administrativa no registo diário dos consumos e produções de lavandaria;*
- i) *Informar sobre o estado de conservação dos equipamentos utilizados e zelar pela sua manutenção e limpeza;*
- j) *Informar a Directora Técnica sobre todas e quaisquer alterações;*
- k) *Participar noutras actividades da instituição sempre que solicitada;*
- l) *Cumprir e fazer cumprir os regulamentos internos e as orientações técnicas da instituição;*
- m) *Realizar a limpeza da lavandaria e de outras áreas a definir pela Directora Técnica;*
- n) *Executar outras funções a definir pela Directora Técnica.*

2.3.5. Auxiliares dos serviços gerais:

- a) *Procedem à limpeza e arrumação das instalações;*
- b) *Colaboram no serviço de refeições;*
- c) *Colaboram no acompanhamento aos utentes dentro e fora das instalações;*
- d) *Apoiam na realização das actividades dentro e fora das instalações e substituem as ajudantes de acção directa, em todas as suas funções, nos seus impedimentos.*

2.3.6. Funcionária administrativa:

- a) *Executa várias tarefas administrativas em função das necessidades;*
- b) *Organiza documentos de contabilidade;*
- c) *Elabora relatórios;*
- d) *Tem a seu cargo as operações de tesouraria e registo do movimento relativo às transacções respeitantes à gestão do Serviço de Apoio Domiciliário;*
- e) *Recebe valores, emite recibos, prepara fundos para serem depositados;*
- f) *Separa e organiza a correspondência, prepara documentos relativos às requisições e colabora nestes serviços;*
- g) *Na ausência da funcionária responsável pelos stocks, prepara documentos relativos à encomenda, distribuição, e realização das compras e vendas;*
- h) *Tem a seu cargo o que respeita à facturação;*
- i) *Recebe pedidos de informação e transmite-os à pessoa ou serviços competentes;*

j) *Preenche formulários, recebe quotas dos sócios, mensalidades e outros valores, organiza processos do pessoal e outros;*

k) *Trata de documentos dentro e fora da instituição necessários à organização de processos.*

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XII Direitos e Deveres dos Utentes

Os utentes, ou os seu representantes, têm **direito** a:

- a) Protocolar com a equipa técnica o plano de cuidados a prestar;
- b) Protocolar com a nutricionista ou técnico com formação similar, o plano alimentar;
- c) Exigir o cumprimento desse plano para a cobertura das suas necessidades, tendo como objectivo manter ou melhorar a sua autonomia (segundo o predisposto na alínea d) da norma VI do Despacho Normativo 62/99);
- d) Exigir qualidade e profissionalismo nos serviços.
- e) Exigir sigilo no processo e salvaguarda da sua individualidade e intimidade privada e familiar (segundo o predisposto na alínea a) da norma VI do Despacho Normativo 62/99);
- f) Ser respeitado nos seus usos e costumes, forma de ser e de estar;
- g) Ter uma ficha do utente actualizado, onde serão registados os cuidados prestados, bem como a sua avaliação;
- h) Ter um acompanhamento individual e personalizado;
- i) Ter inviolabilidade da sua correspondência e domicílio, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens sem a sua, ou dos seus representantes, previa autorização (segundo o predisposto na alínea b) da norma VI do Despacho Normativo 62/99.
- j) A custódia da chave do seu domicílio, sempre que esta seja entregue aos serviços, deverá ser intransmissível guardada em lugar seguro (segundo o predisposto na alínea c) da norma VI do Despacho Normativo 62/99);

Os utentes e os seus representantes têm o **dever** de:

- a) Colaborar com a equipa técnica na medida dos seus interesses e possibilidades;
- b) Não exigir a prestação dos serviços para além do plano estabelecido;
- c) Cumprir o contrato estabelecido.

11

NORMA XIII

Direitos e deveres da ASSF

São **direitos** da ASSF, entidade gestora do serviço:

- a) Ver tratados com respeito e dignidade todos os seus funcionários, técnicos e dirigentes.
- b) Receber atempadamente as mensalidades e outras participações.
- c) Ver respeitado o seu património.
- d) Proceder a averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos utentes, familiares e funcionários.
- e) Superintender e gerir através dos órgãos de gestão e direcção todo o funcionamento dos diferentes serviços e valências da Instituição.

São **deveres** da ASSF, entidade gestora do serviço:

- a) Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos e adequados;
- b) Assegurar a existência de recursos humanos adequados;
- c) Proceder à admissão dos utentes de acordo com as normas e com os regulamentos em vigor;
- d) Prestar com qualidade os serviços disponíveis;
- e) Assegurar o acesso aos regulamentos internos

NORMA XIV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Todas as ausências dos clientes deverão ser comunicadas à Instituição;
2. As ausências dos clientes implicam os seguintes procedimentos:
 - a. Nos primeiros 14 dias, não confere direito a qualquer desconto na mensalidade;
 - b. Por período igual ou superior a 15 dias, seguidos, quando previamente comunicados, confere uma redução de 25%;
 - c. Em caso de doença prolongada que obrigue a faltas superiores a 90 dias, a inscrição manter-se-á válida, desde que seja assegurado o pagamento de 50% da mensalidade.

Serão, do mesmo modo, assegurados exactamente o mesmo número e tipo de serviços prestados aquando a suspensão.

NORMA XV

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Associação de Solidariedade Social de Ferrel deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A prestação dos serviços é automaticamente suspensa em caso de morte do cliente.

NORMA XVII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da funcionária dos serviços administrativos sempre que desejado.

NORMA XVIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos deste regulamento e da legislação em vigor, a Associação de Solidariedade Social de Ferrel deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais 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 e acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XIX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Associação de Solidariedade Social de Ferrel, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

U

NORMA XX
Entrada em Vigor

O presente regulamento entrou em vigor em 1 de Julho de 2011.

Aprovado em reunião de Direcção de