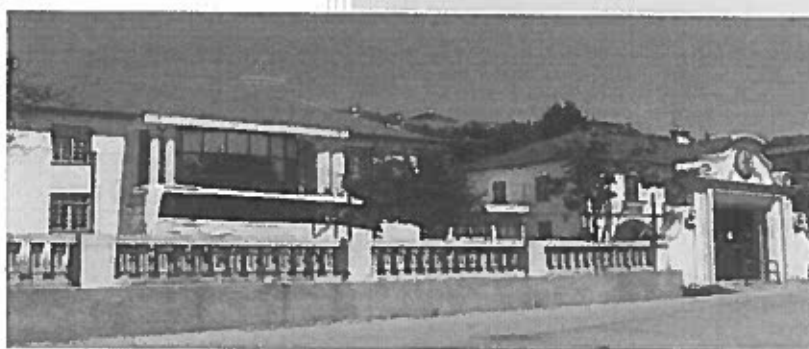




2024

Fundação Creche Helena Albuquerque Quadros Regulamento Interno da Resposta Social de SAD



Fundação Creche Helena Albuquerque Quadros

Rua Fernando dos Santos nº 8

3850 – 425 Angeja ALB

Telefone: 234 914 064

Índice

CAPITULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Artigo 1º – Âmbito de Aplicação.....	4
Artigo 2º – Objetivos do Regulamento Interno	4
Artigo 3º – Legislação Aplicável	4
CAPITULO II – DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS, OBJETIVOS E SERVIÇOS PRESTADOS	5
Artigo 4º – Definição e Destinatários.....	5
Artigo 5º – Objetivos.....	5
Artigo 6º – Serviços Prestados	6
CAPITULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES.....	7
Artigo 7º – Condições de Admissão	7
Artigo 8º – Critérios de Admissão	7
Artigo 9º – Inscrição	7
Artigo 10º – Documentos a Apresentar.....	8
Artigo 11º – Lista de Espera	8
Artigo 12º – Admissão	9
Artigo 13º – Acolhimento de Novos Clientes	9
Artigo 14º – Processo Individual.....	10
CAPITULO IV – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	11
Artigo 15º – Instalações	11
Artigo 16º – Horário de Funcionamento	11
Artigo 17º – Fornecimento e apoio nas refeições	12
Artigo 18º – Higiene e conforto pessoal.....	12
Artigo 19º – Higiene habitacional	12
Artigo 20º – Tratamento de roupas.....	12
Artigo 21º – Chave do Domicílio	12
CAPITULO V – COMPARTICIPAÇÕES	13
Artigo 22º – Comparticipações dos Clientes.....	13

CAPITULO VI – RECURSOS HUMANOS E COMPETÊNCIAS DO PESSOAL	18
Artigo 23º – Quadro de Pessoal.....	18
Artigo 24º – Competências do pessoal.....	18
CAPITULO VII – DIREITOS E DEVERES.....	21
Artigo 25º – Direitos do Cliente	21
Artigo 26º – Deveres do Cliente.....	21
Artigo 27º – Direitos da Família	22
Artigo 28º – Deveres da Família	22
Artigo 29º – Direitos do Pessoal	23
Artigo 30º – Deveres do Pessoal.....	23
CAPITULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	24
Artigo 31º – Contrato.....	24
Artigo 32º Negligência e Maus Tratos	24
Artigo 33º – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	24
Artigo 34º – Livro de Reclamações	24
Artigo 35º – Alterações ao Regulamento	24
Artigo 36º – Integração de Lacunas.....	25
Artigo 37º – Disposições Complementares	25
Artigo 38º – Entrada em Vigor.....	25
ANEXO A – ACEITAÇÃO E CONHECIMENTO DO REGULAMENTO INTERNO	26
ANEXO B – AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DE IMAGENS.....	27

CAPITULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º – Âmbito de Aplicação

1. A Fundação Creche Helena de Albuquerque Quadros (FCHAQ) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), devidamente registada na Direção-Geral de Ação Social, sob o n.º 2/89, a folhas 197 verso, no livro n.º 3 das Fundações de Solidariedade Social, em 14/02/89. Tem sede na Rua Fernando dos Santos nº 8 – Angeja, concelho de Albergaria-a-Velha, distrito de Aveiro.
2. A FCHAQ com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 29 de Junho de 2001, revisto em 16 de Novembro de 2005, para 30 clientes, rege-se pelo presente Regulamento Interno.

Artigo 2º – Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno visa:

- a. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b. Assegurar a divulgação das formas de organização e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 3º – Legislação Aplicável

A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, rege-se igualmente pelo estipulado:

- a. Lei nº 76/2015, de 28 de julho – Procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro e sexta alteração ao Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b. Decreto-Lei nº 120/2015, de 30 de junho – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- c. Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro – Revê o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social, regulado pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, procedendo à respetiva republicação;
- d. Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro – Procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.º 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social;
- e. Portaria nº 218-D/2019, 15 de julho – Procede à segunda alteração à Portaria nº 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. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social;

- f. Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- g. Acordo de Cooperação em vigor com o ISS, IP;
- h. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i. Estatutos da Instituição.

CAPITULO II – DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS, OBJETIVOS E SERVIÇOS PRESTADOS

Artigo 4º – Definição e Destinatários

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.
2. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD):
 - a. Pessoas de 65 anos e +, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
 - b. Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

Artigo 5º – Objetivos

Constituem objetivos do SAD:

- 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 clientes 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 clientes, 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;

- h. Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- i. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- j. Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.

Artigo 6º – Serviços Prestados

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços e atividades:

- a. **Fornecimento e apoio nas refeições** – consiste na confeção, na distribuição e apoio durante a refeição, quando solicitado. É constituído por uma sopa, refeição principal (de acordo com as necessidades dietéticas do cliente), sobremesa e pão. A alimentação será a mais adequada possível ao estado de saúde dos utentes. É proporcionado ainda um serviço extra que é o lanche. No dia de aniversário do cliente é-lhe oferecido um bolo;
- b. **Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal** – cada cliente poderá beneficiar de cuidados de higiene pessoal e imagem prestados no seu domicílio, sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal por dia, sendo considerado como mais um serviço;
- c. **Higiene habitacional** – por higiene habitacional entende-se a arrumação e a limpeza estritamente necessária à natureza dos serviços prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
- d. **Tratamento de roupas de uso pessoal do cliente** – no qual são consideradas as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente;
- e. O Serviço de Apoio Domiciliário, colabora sempre que solicitado na prestação de **cuidados de saúde básicos**, sempre sob supervisão do pessoal de saúde qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde, nomeadamente:
 - i. Apoio no acompanhamento e transporte a consultas médicas;
 - ii. Apoio na administração de medicação, em situações estritamente necessárias;
 - iii. Cedência de ajudas técnicas – Em situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode, dentro das possibilidades, providenciar o empréstimo quando possível. Este tipo de apoios não está incluído no valor da comparticipação, sendo o cliente informado do valor acrescido deste tipo de ajudas/produto.

CAPITULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

Artigo 7º – Condições de Admissão

São condições de admissão nesta resposta social:

- a. As 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;
- b. Preferencialmente ser residente na área geográfica da resposta social (Angeja) e limítrofe (Frossos e Loure):
 - Serão tidas em conta as situações físicas, mentais e sociais das pessoas e famílias que se encontrem nas áreas a cima referidas. Cabe ao Técnico responsável pelo SAD, admitir ou não, clientes que residam fora da área de intervenção, após avaliação da urgência da situação apresentada.
- c. Caso o candidato a cliente já o tenha sido no passado e não tenha cumprido com os pagamentos à instituição só voltará a ser cliente deste serviço se antecipadamente efetuar o pagamento em dívida.

Artigo 8º – Critérios de Admissão

- a. Situação económico-financeira precária (critério de ponderação: 20%)
- b. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas:
 - Dependente (critério de ponderação: 17%)
 - Semi-dependente (critério de ponderação: 15%)
- c. Conflito ou abandono familiar, risco de exclusão social (critério de ponderação:13%)
- d. Condição familiar específica – ausência/indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários (critério de ponderação: 10%)
- e. Situação de risco social encaminhadas por outras entidades (critério de ponderação: 8%)
- f. Residência na área geográfica de intervenção (critério de ponderação: 6%)
- g. Isolamento pessoal e/ou geográfico (critério de ponderação: 5%)
- h. Ter um familiar a frequentar a mesma resposta social (critério de ponderação: 4%)
- i. Idade do candidato (critério de ponderação: 2%)

Artigo 9º – Inscrição

1. A inscrição deverá ser efetuada pelo próprio cliente, por familiares, por um elemento da comunidade ou

ainda pelo Técnico Superior de Serviço Social da Instituição, mediante o preenchimento de uma ficha de inscrição por parte do Técnico responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário.

2. As inscrições podem ser feitas em qualquer altura do ano, considerando-se as vagas existentes, os critérios e normas constates deste Regulamento.

Artigo 10º – Documentos a Apresentar

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - Número do Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do candidato e do responsável pelo candidato;
 - Número Cartão de Contribuinte do candidato e do responsável pelo candidato;
 - Número do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema a que pertença o candidato;
 - Número de Identificação da Segurança Social (NISS) do candidato e do responsável pelo candidato;
 - Declaração do Médico de Família em como não é portador de doenças infetocontagiosas;
 - Relatório médico detalhado com medicação e respetiva toma, bem como dos problemas de saúde;
 - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica do candidato e agregado;
 - Documento comprovativo do valor da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar.
2. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos.
4. O horário de atendimento para a inscrição realiza-se em dias úteis, das 9h às 17h.

Artigo 11º – Lista de Espera

1. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de espera. Cabe ao candidato/responsável informar a Instituição de possíveis alterações (ex: falecimento, internamento, admissão noutra instituição,

desistência, entre outras).

2. A inscrição do candidato na lista de espera é aceite pelo responsável do mesmo e respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade. Quando o responsável pelo candidato informar o Serviço de Apoio Domiciliário sobre novos factos da sua situação, procede-se a uma reavaliação dos requisitos.
3. A lista de espera é atualizada sempre que surgem vagas.
4. Existe retirada da lista de espera caso o responsável pelo candidato o manifeste por escrito.

Artigo 12º – Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Equipa Técnica responsável pela Resposta Social.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal.
4. Após decisão da admissão do indivíduo, 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 grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/ Equipa Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Artigo 13º – Acolhimento de Novos Clientes

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a. Realização de uma visita domiciliária para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e das condições do domicílio;
 - b. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;
 - c. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - d. Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - e. 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;
 - f. Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - g. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;

- h. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
 - i. 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.

Artigo 14º – Processo Individual

1. Os processos individuais dos clientes, devem ser constituídos de acordo com as orientações definidas, no Decreto-Lei nº 126A/2021 de 31 de dezembro e na Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro, da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, ou seja:
- a. Ficha de inscrição do cliente;
 - b. Data de admissão;
 - c. Contrato de prestação de serviços;
 - d. Dados de identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do cliente;
 - e. Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa(s) de referência do cliente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
 - f. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);
 - g. Fichas de Entrevista Pré-diagnóstico e de Avaliação Diagnóstica,
 - h. Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - i. Plano Individual e respetivas avaliações e revisões;
 - j. Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - k. Registos de entradas e saídas da casa do cliente;
 - l. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - m. Outros elementos considerados relevantes.
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;

4. O cliente e/ou pessoa(s) próxima(s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

CAPITULO IV – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 15º – Instalações

O SAD é uma resposta integrante da Fundação Creche Helena de Albuquerque Quadros, que está sediada na Freguesia de Angeja, na Rua Fernando dos Santos nº 8 e as suas instalações são compostas:

- a. Secretaria e Receção (comum com outras respostas sociais);
- b. Gabinete Técnico (comum com outras respostas sociais);
- c. Arrecadação (comum com outras respostas sociais);
- d. Cozinha e Despensa (comum com outras respostas sociais);
- e. Lavandaria e Rouparia (comum com outras respostas sociais);
- f. Copa (apenas da resposta social de SAD).

Artigo 16º – Horário de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário tem duas modalidades de funcionamento:

- a. De Segunda a Sexta-feira – Dias Úteis;
- b. De Segunda a Sexta-feira incluindo feriados e fins-de-semana:
 - O SAD é efetuado todos os dias úteis das 8h às 19h e aos fins-de-semana da 8h às 14h;
 - O Serviço de Apoio Domiciliário é assegurado por duas equipas: (manhã/tarde) uma das 8h às 14h e outra das 13h às 19h, conforme contrato coletivo de trabalho em vigor e acordo com as colaboradoras do serviço.
- c. O horário da prestação dos diferentes serviços, é estipulado de acordo com as necessidades dos clientes e a disponibilidade da Instituição;
- d. O Serviço de Apoio Domiciliário não é garantido/não se encontra em funcionamento nos seguintes dias:
 - 1 de Janeiro;
 - Domingo de Páscoa;
 - Festa da Santa Padroeira (Nossa Senhora das Neves);
 - 25 de Dezembro.
- e. O Atendimento aos clientes/famílias decorre sempre que se verifique necessário, no período compreendido entre as 9h00 e as 17h00.

Artigo 17º – Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição diária de refeições. É constituída por uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como o lanche.
2. O período de distribuição da refeição é entre as 12H00 e as 13H30.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social. As ementas são também entregues nas casas dos clientes.

Artigo 18º – Higiene e conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados pessoais de higiene, conforto e de imagem necessários, no domicílio dos clientes. Pressupõe a higiene íntima diária, banho completo e/ou parcial, corte de unhas, barba, muda de fralda, em periodicidade acordada com o cliente e familiares/responsáveis.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.
3. O custo dos produtos de higiene e conforto pessoal, designadamente, gel de banho, shampoo, fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos clientes ou pelas respetivas famílias.

Artigo 19º – Higiene habitacional

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

Artigo 20º – Tratamento de roupas

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. O tratamento de roupas é realizado na Lavandaria da Fundação Creche Helena Albuquerque Quadros.
3. Para o tratamento da roupa do utente, esta é recolhida pelo pessoal prestador dos serviços e entregue no respetivo domicílio.

Artigo 21º – Chave do Domicílio

1. Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta é guardada em local seguro e entregue à responsabilidade da equipa encarregada da prestação de cuidados.

CAPITULO V – COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 22º – Comparticipações dos Clientes

1. A frequência do Serviço de Apoio Domiciliário será obrigatoriamente comparticipada pelos clientes e é calculada com base nos documentos entregues e nos normativos regulamentares, sendo posteriormente comunicada ao cliente ou familiar antes de ingressar na Resposta Social;
2. O Técnico do SAD poderá emitir um parecer social, sendo que a decisão final da comparticipação cabe à Direção da Instituição;
3. A comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor, que ditam as seguintes cláusulas:

Determinação da comparticipação familiar:

- A comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento “per capita” do agregado familiar.

Conceito de agregado familiar:

- Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas a si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois 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;
- Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

Rendimentos do agregado familiar:

- Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos anuais ou anualizados:
 - a. Do trabalho dependente;

- b. Do trabalho independente (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 seguros 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);
- f. De prediais;
- g. De capitais;
- h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Despesas fixas do agregado familiar:

- Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
 - 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
 - e. Comparticipação nas despesas na resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas relativa a descendentes e outros familiares.
- Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b), c) e d) do número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida (RMMG).

Cálculo de rendimento “per capita” mensal do agregado familiar:

- O cálculo do rendimento “per capita” mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo:

RC = Rendimento "per capita" mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- O valor do rendimento mensal líquido é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.
- A comparticipação familiar devida pela resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, é determinada pela aplicação de percentagens sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar e de acordo com o número e tipo de serviços prestados. Assim, seguem abaixo as percentagens por tipo de serviços:

a) Descrição dos Serviços	Dias Úteis	Fins-de-semana Feriados
Higiene Pessoal (2x por dia)	30%	32,5%
Refeição + Apoio na Refeição	25%	30%
Refeição + Higiene Pessoal (1x por dia)	35%	37,5%
Refeição + Higiene Pessoal (2x por dia)	37,5%	40%
Refeição + Higiene Habitacional	25%	30%
Refeição + Tratamento de Roupa	30%	32,5%
Higiene Pessoal (1x por dia) + Tratamento de Roupa	30%	35%
Higiene Pessoal (1x por dia) + Higiene Habitacional	25%	30%
Higiene Pessoal (2x por dia) + Tratamento de Roupa	32,5%	35%
Higiene Pessoal (2x por dia) + Higiene Habitacional	32,5%	35%
Outros serviços	5%	10%

b) Descrição dos Serviços	Dias Úteis	Fins-de-semana Feriados
Refeição + Apoio na Refeição + Tratamento de Roupa	40%	42,5%
Refeição + Apoio na Refeição + Higiene Habitacional	37,5%	40%
Refeição + Apoio na Refeição + Higiene Pessoal (1x)	42,5%	45%
Refeição + Apoio na Refeição + Higiene Pessoal (2x)	45%	47,5%
Refeição + Higiene Habitacional + Tratamento Roupa	37,5%	40%
Refeição + Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa	42,5%	45%
Refeição + Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa	47,5%	50%
Outros serviços	5%	10%

c) Descrição dos Serviços	Dias Úteis	Fins-de-semana Feriados
Refeição + Apoio na Refeição + Higiene Pessoal (1x) + Higiene Habitacional	50%	52,5%
Refeição + Apoio na Refeição + Higiene Pessoal (2x) + Higiene Habitacional	52,5%	55%
Refeição + Apoio na Refeição + Higiene Pessoal (1x) + Higiene Habitacional + Tratamento de Roupa	55%	60%
Refeição + Apoio na Refeição + Higiene Pessoal (2x) + Higiene Habitacional + Tratamento de Roupa	60%	65%
Outros serviços	5%	10%

- Estas percentagens estão definidas de acordo com a Orientação Técnica do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, com o Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário.

Comparticipação familiar máxima:

- A participação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior.
- O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.

Mensalidades:

- Haverá a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente justificada, exceda 15 dias consecutivos.
- Nos casos em que o cliente não usufrui de qualquer serviço durante um mês, mas pretende continuar logo que necessite, para salvaguardar os serviços deverá pagar 50% do valor da mensalidade.
- As ausências injustificadas não determinam qualquer desconto na comparticipação.
- A prova dos rendimentos e das despesas declaradas realiza-se através da apresentação, pelos interessados, de documentação adequada e credível, designadamente no âmbito fiscal.
- As falsas declarações, sem prejuízo da decisão de exclusão da frequência do Serviço de Apoio Domiciliário por parte da Instituição, implicam a suspensão da frequência do equipamento até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.
- De forma a garantir a igualdade de oportunidades de acesso ao Serviço de Apoio Domiciliário, a Instituição, sob proposta da Direção Técnica, pode dispensar ou suspender o pagamento, bem como reduzir o valor da comparticipação familiar, sempre que, através da análise socioeconómica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade.

Pagamento das mensalidades:

- O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado até ao dia 10 do mês seguinte nos serviços administrativos da Instituição, e conforme estipulado no contrato de prestação de serviços.
- O pagamento das mensalidades pode ser efetuado em numerário na secretaria da Instituição, multibanco ou através de transferência bancária para o IBAN: PT50 0035 0015 00009165431 04.
- Perante a ausência de pagamentos superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, podendo ser realizada uma nova avaliação da situação.
- Em qualquer situação de desistência, os clientes ou os seus responsáveis só ficarão desobrigados do pagamento da mensalidade do mês seguinte se tiverem comunicado, no decorrer do mês anterior.

Revisão anual das comparticipações:

- As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, que ocorrerá no início de cada ano civil.

CAPITULO VI – RECURSOS HUMANOS E COMPETÊNCIAS DO PESSOAL

Artigo 23º – Quadro de Pessoal

1. O Quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (equipa técnica e pessoal auxiliar) definido de acordo com a legislação/normativa em vigor. Sendo esta constituída por:

Técnico	Auxiliar	Administrativo
1 Diretor(a) Técnico (a)	5 Ajudantes de Ação Direta	1 Elemento b)
1 T. S. S. Social	1 Cozinheira b)	
	1 Ajudante de Cozinha b)	
	1 Trabalhador Aux. de S. Gerais b)	
	1 Motorista b)	

2. Sendo que a) pode acumular funções de Técnica Superior de Serviço Social e ser comum a outras respostas sociais, e b) pessoal comum a outras respostas sociais.

Artigo 24º – Competências do pessoal

1. Para assegurar níveis adequados na qualidade da prestação de cuidados, exige-se a toda a equipa:
 - a. Possuir a formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, por forma, a assegurar a qualidade dos mesmos;
 - b. Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente ao nível do envelhecimento, dependência e deficiência;
 - c. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos clientes;
 - d. Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do plano de cuidados;
 - e. Possuir elevado sentido de ética, confidencialidade, responsabilidade e capacidade para a autoavaliação.
2. A Direção Técnica/Técnica Superior de Serviço Social, deve ser assegurada por um elemento com formação superior na área das Ciências Sociais e Humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional está afixado em lugar visível. São competências dos Técnicos:
 - a. Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controle e avaliação;

- b. Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- c. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- d. Garantir a supervisão do pessoal afeto á resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e. Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação de cada situação, em função do plano de cuidados definidos;
- f. Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos clientes;
- g. Prestar esclarecimentos/informações à pessoa dependente;

3. Normas Éticas do Pessoal Técnico:

- a. Analisar, compreender e aceitar cada pessoa na sua globalidade;
- b. Compreender e interpretar as necessidades sociais fundamentais e natureza dos problemas sociais, do indivíduo dependente;
- c. Promover a constante atualização de conhecimentos e estratégias;
- d. Assumir uma atitude de constante reflexão crítica na ação em prática;
- e. Salvaguardar a relação de mútua confiança, como elemento básico da prática profissional;
- f. Garantir o respeito pelo segredo profissional;
- g. Respeitar a individualidade do cliente, o que implica o reconhecimento da sua condição de ser livre e responsável pela solução dos seus problemas;
- h. Não prestar nenhuma informação identificável sem prévio conhecimento e consentimento do cliente;
- i. Apoiar o cliente na relação com os serviços e na utilização daqueles, em ordem das suas legítimas aspirações e interesses;
- j. Cooperar com todos os serviços e organizações.

4. Compete aos Ajudantes de Ação Direta:

- a. Prestar os cuidados de higiene e conforto adequados às necessidades dos clientes;
- b. Distribuir as refeições no domicílio dos clientes e prestar ajuda durante a refeição caso se justifique;
- c. Proceder à recolha da roupa dos clientes e encaminhá-la para a lavandaria depois de feita listagem da mesma;
- d. Conferir e distribuir roupa já tratada;
- e. Ministras quando necessário, a medicação prescrita, que não seja de exclusiva competência dos

- técnicos de saúde;
 - f. Realizar no exterior os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e atividades de animação;
 - g. Fazer registos diários em fichas próprias e livro de ocorrências;
 - h. Acompanhar as alterações que se verifique na situação global dos clientes e que afetem o seu bem-estar, por forma, a permitir a avaliação e adequação do plano de cuidados;
 - i. Frequência de ações de formação, quer inicial, quer de aperfeiçoamento, promovidas por entidades competentes.
5. Normas Éticas dos Ajudantes de Ação Direta:
- a. Respeitar e assegurar o direito dos clientes à privacidade e confidencialidade e uso responsável da informação, através de uma relação de mútua confiança;
 - b. Estar sensível à problemática dos clientes;
 - c. Respeitar a individualidade, uso e costumes de cada cliente;
 - d. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades do cliente.
6. Compete ao Administrativo:
- a. Executar as funções de Contabilidade/Tesouraria, Expediente e Arquivo;
 - b. Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal;
7. Compete ao pessoal da Cozinha/Cozinheiro(a):
- a. Preparar e confeccionar as refeições do almoço e lanche;
 - b. Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, dispensa e anexos com a colaboração da ajudante de cozinha;
 - c. Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha;
 - d. Realização das ementas propostas pelo nutricionista;
 - e. Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições.
8. Compete ao Ajudante de Cozinha:
- a. Apoiar na preparação e confeção das refeições;
 - b. Proceder à limpeza da cozinha e anexos;

- c. Dar apoio ao serviço de refeitório;
- d. Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

9. Compete ao Pessoal Auxiliar:

- a. Quando necessário, proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- b. Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função.

CAPITULO VII – DIREITOS E DEVERES

Artigo 25º – Direitos do Cliente

Constituem direitos do cliente do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a. Ser informado das normas e regulamentos vigentes, do funcionamento e respostas deste serviço, bem como de outros recursos existentes;
- b. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades;
- c. Recurso ao serviço de atendimento em todas as situações que exijam uma intervenção específica da Equipa Técnica;
- d. Usufruir, sempre que tal seja necessário, de ajudas técnicas, nomeadamente de camas articuladas, cadeiras de rodas, colchões de pressão;
- e. Tratamento com consideração, dignidade e confidencialidade por parte dos técnicos e auxiliares;
- f. Respeito pela sua identidade pessoal, intimidade, privacidade, bem como, pelos seus usos e costumes;
- g. Ser respeitado pela sua habitação e por todos os bens que nela integram;
- h. Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- i. Pronunciar-se sobre a qualidade do serviço prestado, bem como apresentar reclamações e sugestões sobre o mesmo;
- j. Desistir do Serviço de Apoio Domiciliário, quando não se justificar a necessidade de continuar a beneficiar do serviço e do equipamento.

Artigo 26º – Deveres do Cliente

Constituem deveres do cliente do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a. Cumprir o disposto no presente regulamento;

- b. Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral, não sendo permitidos comportamentos que ponham em causa a integridade física e psíquica dos colaboradores;
- c. Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário, na medida, dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado, sendo que o contrato pode ser revisto, sempre que surjam novas necessidades;
- d. Respeitar a integridade das pessoas e bens da Instituição;
- e. Informar regularmente todas as alterações significativas, durante o período de acompanhamento;
- f. Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado ou ausência;
- g. Autorizar a livre movimentação das funcionárias dentro da casa e a utilização de objetos e bens necessários à prestação do serviço;
- h. Colaborar com a Equipa Técnica, fornecendo todas as informações (e respetivos comprovativos), considerados necessários e pertinentes para elaboração do diagnóstico consistente de forma a definir uma intervenção adequada à situação apresentada;
- i. Respeitar os horários de atendimento, exceto em situações de comprovada urgência;
- j. Pagamento da participação familiar.

Artigo 27º – Direitos da Família

São direitos da família:

- a. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- b. Apresentar reclamações ou sugestões de melhoria dos serviços junto dos responsáveis pela Instituição;
- c. Confidencialidade;
- d. Tratamento com consideração, respeito e dignidade da parte dos técnicos, auxiliares e membros diretivos da Instituição;
- e. Receber informações acerca do cliente.

Artigo 28º – Deveres da Família

São deveres da família:

- a. Conhecer o regulamento interno e zelar pelo seu cumprimento integral;
- b. Contribuir para a criação e execução do Plano Individual e participar nas atividades propostas;
- c. Comparecer às reuniões que sejam convocadas pela equipa técnica ou pela Direção da Instituição;
- d. Evitar conflitos junto dos colaboradores. As infrações ou irregularidades, atos ou atitudes que

- ultrapassem as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, serão punidas;
- e. Atualizar os dados prestados no início do ano e sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos;
 - f. Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria do cliente;
 - g. Informar sobre o estado de saúde do cliente;
 - h. Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado ou ausência;
 - i. Acompanhar o seu familiar sempre que possível;
 - j. Responsabilizar-se pelos necessários cuidados, consultas e tratamentos médicos;
 - k. Tratar com respeito e dignidade os clientes, colaboradores e Direção.

Artigo 29º – Direitos do Pessoal

São direitos do pessoal:

- a. Ser tratado com o respeito que lhe é devido;
- b. Fazer cumprir o disposto no presente regulamento e no acordado em contrato de prestação de serviços;
- c. Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha.

Artigo 30º – Deveres do Pessoal

São considerados deveres do pessoal:

- a. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da resposta social;
- b. Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;
- c. Respeitar os interesses dos clientes;
- d. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação próprias, que garantam uma intervenção adequada em situações específicas (envelhecimento, dependência e deficiência);
- e. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos clientes;
- f. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g. Manter os processos e participações dos serviços devidamente atualizados;
- h. Garantir o sigilo de dados constantes nos processos dos clientes;
- i. Respeitar a personalidade, usos e costumes de cada cliente, mantendo uma postura de confidencialidade.

CAPITULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 31º – Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente/familiar responsável, e o representante legal da Fundação Creche Helena de Albuquerque Quadros, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Artigo 32º Negligência e Maus Tratos

A FCHAQ dispõe de uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos aos clientes, de acordo com o estabelecido no Manual da Qualidade da Segurança Social.

Artigo 33º – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

O apoio prestado cessa quando se verificarem as seguintes razões:

- a. O comportamento do cliente ou familiar, se verificar inadequado e venha a perturbar o bom funcionamento do serviço;
- b. Falecimento;
- c. Sem justificação prévia do cliente, não proceder ao pagamento da mensalidade;
- d. O incumprimento do previsto, no Regulamento Interno;
- e. Depois de esgotadas todas as possibilidades de entendimento possíveis.

Artigo 34º – Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui um Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria ou na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico (em www.livroreclamacoes.pt ou através do nosso site Institucional).

Artigo 35º – Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do presente regulamento e conforme a legislação em vigor, a Direção da Fundação Creche Helena de Albuquerque Quadros, deverá informar os clientes e/ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Todas as alterações ao Regulamento Interno são comunicadas à entidade competente para a tutela, neste caso ao Ministério da Solidariedade e da Segurança Social.

Artigo 36º – Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração da Instituição, tendo em conta a legislação/normativa em vigor sobre a matéria.

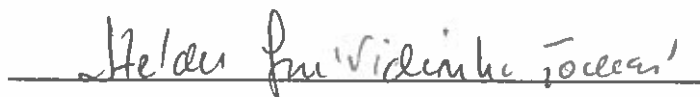
Artigo 37º – Disposições Complementares

A publicação de informação e de imagens dos clientes nos diversos meios de comunicação social carece de autorização prévia do seu responsável, através da assinatura de documento próprio.

Artigo 38º – Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento foi aprovado no dia 28/06/2024 e entrará em vigor 30 dias após ser submetido a análise pela entidade reguladora Ministério da Solidariedade e Segurança Social.
2. O presente Regulamento será publicitado através de afixação em local visível do estabelecimento.

O Conselho de Administração





**Fundação Creche
Helena Albuquerque Quadros**
Rua Fernando dos Santos
3850-425 Angeja
www.creche-angeja.net

ANEXO A – ACEITAÇÃO E CONHECIMENTO DO REGULAMENTO INTERNO

Eu, _____, cliente/representante legal do cliente, da vossa resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário, declaro que tomei conhecimento do Regulamento Interno da mesma resposta, cujo conteúdo aceito e me comprometo a cumprir.

Angeja, ____ de _____ de _____

ANEXO B – AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DE IMAGENS

Eu, _____, cliente/representante legal do cliente,
da vossa resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário, autorizo/não autorizo (riscar o que não interessa)
a publicação de imagens nos diversos meios de comunicação social.
Esta autorização é válida até comunicação em contrário.

Angeja, ____ de _____ de _____
