



MANUAL DE

FUNÇÕES

SAD - SERVIÇO DE APOIO

DOMICILIÁRIO

Os recursos humanos afetos à valência de Serviço de Apoio Domiciliário da Associação Social, C.R.D. de Parada de Pinhão regem-se pelos seguintes princípios de direitos, deveres, obrigações e responsabilidades:

Obrigações do SAD

(Norma V do Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro)

As entidades responsáveis pelo SAD obrigam-se a:

- a) Prestar os serviços constantes no respetivo regulamento interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
- e) Manter os ficheiros de pessoal e de utentes atualizados;
- f) Manter atualizados os processos dos utentes;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- h) Dispor de um livro de reclamações;
- i) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

De acordo com o estabelecido no regulamento interno de funcionamento da resposta social de serviço de apoio domiciliário, encontram-se definidos os seguintes direitos e deveres dos colaboradores:

Direitos dos Colaboradores

- a) Exercer todos os seus direitos sem que tal possa levar ao despedimento ou sanções;
- b) A não discriminação da sua retribuição (exceto nos casos previstos na lei, portaria de regulamentação do trabalho para o setor), bem como à não descida de categoria profissional.

Deveres dos Colaboradores

- a) Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interesse da Instituição, com a consciência de que prestam um serviço relevante aos outros cidadãos;
- b) Adotar uma conduta assertiva, cordial, responsável, discreta, a fim de prevenir quaisquer ações que comprometam ou dificulte a reputação e eficácia da instituição;
- c) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- d) Esforçar-se por merecer a confiança dos clientes, seus familiares, colegas e diretor;
- e) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceito que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- f) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhes sejam confiadas e usar de lealdade com colegas superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- g) Usar convenientemente o seus bens que lhes facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal;
- h) Informar os seus superiores acerca do impacto das medidas adotadas, e informar os serviços administrativos sempre que se verificarem alterações de nome, residência, telefone, pessoa a avisar em caso de acidente e nº de pessoas na sua dependência;
- g) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
- h) Exercer as suas funções com estreito respeito de regras éticas, com especial enfoque para o sigilo profissional sobre informações obtidas no exercício das suas funções;
- i) Cumprir com as normas de Segurança, Higiene e Saúde no trabalho;
- j) Frequentar as acções de formação promovidas pela Instituição;
- k) Participar nas atividades promovidas pela Instituição.

Direção Técnica

(n.º2, Norma X do Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro)

Ao director técnico compete, designadamente:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- b) Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
- c) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- d) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- e) Garantir a supervisão do pessoal do SAD;
- f) Proporcionar o enquadramento técnico para a evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
- g) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes.

Ajudantes familiares (Ajudantes de Ação Direta)

(art.º 2º, Decreto-lei n.º 141/89 de 28 de Abril)

Ajudantes familiares “são as pessoas que, em articulação com instituições de suporte, prestam serviços domiciliários imprescindíveis à normalidade da vida da família nos casos em que os mesmos serviços não possam ser prestados pelos seus membros”.

Funções dos ajudantes familiares

(art.º 4º, Decreto-lei n.º 141/89 de 28 de Abril)

Aos ajudantes familiares no exercício da sua actividade compete, em geral:

- a) Prestar ajuda na confecção das refeições, no tratamento de roupas e nos cuidados de higiene e conforto pessoal dos utentes;
- b) Realizar no exterior serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações, sempre que necessário;
- c) Ministrando aos utentes, quando necessário, a medicação prescrita que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;

- d) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar e, de um modo geral, actuar por forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento e solidão.

Obrigações dos ajudantes familiares

(art.º 11º, Decreto-lei n.º 141/89 de 28 de Abril)

1 – Os ajudantes familiares, no exercício da sua atividade, obrigam-se perante as instituições de suporte a:

- a) Desempenhar as tarefas que integram a sua atividade, de acordo com as orientações técnicas acordadas;
- b) Dar conhecimento atempado à instituição de suporte de todos os elementos que respeitem ao desenvolvimento da sua atividade, e que possam refletir-se sobre o bem-estar dos utentes da ajuda familiar;
- c) Informar a instituição de suporte com a antecedência mínima de 48 horas, salvo casos de força maior, da impossibilidade de garantir a prestação dos serviços.

2 – Os ajudantes familiares, no exercício da sua atividade, obrigam-se ainda, perante as instituições de suporte e relativamente às famílias que apoiam, a:

- a) Desempenhar as tarefas que integram a sua actividade, de acordo com as necessidades das pessoas e famílias a apoiar;
- b) Colaborar com as famílias às quais prestam apoio, assegurando uma permanente informação sobre os aspectos relevantes para a garantia das condições de saúde e do bem-estar dos seus familiares.

Funções Cozinheira

- a) Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições;
- b) Colabora na elaboração das ementas;
- c) Receciona os produtos necessários à confeção, sendo responsável pela sua conservação;
- d) Executa operações culinárias tais como: emprarar; guarnecer e confeccionar as sobremesas destinados às refeições;
- e) Zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

Funções Ajudante de Cozinha

- a) Trabalha sob as ordens do cozinheiro;
- b) Auxilia na execução das tarefas da cozinha: preparação dos legumes, carnes, peixe ou outros alimentos;
- c) Executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da cozinha.

➤ **É ainda de salientar que o pessoal técnico, ajudantes familiares e outro pessoal deverão ser em número suficiente para assegurar:**

- O estudo dos processos de admissão e acompanhamento das situações;
- A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados;
- As restantes atividades relativas ao funcionamento do serviço.