

Associação dos Amigos De Peva

Regulamento Interno

do

Serviço de Apoio Domiciliário

(SAD)





CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª AMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação dos Amigos de Peva, CENTRO DE APOIO AO IDOSO, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de segurança social da Guarda, em 29 /12/1994 para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIARIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIARIO é uma resposta social que consiste na prestação De cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto- Lei nº 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria nº38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implementação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei nº 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimento de apoio social geridos por entidades privados, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



NORMA 3ª

DESTINATÁRIO E OBJECTIVO

1-São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIARIO 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 de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. Constituem objetos dos SERVIÇOS de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa.
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativa
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato
- k) Promover a intergeracionalidade ;



- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

- 1- O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, 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) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Serviço de teleassistência;
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - c) Cedência de ajudas técnicas;
 - d) Apoio psicossocial;
 - e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins de semana.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- 1- Possuir idade igual ou superior aos 65 anos, ou inferior desde que reformado por pensão de invalidez ou outra situação que se justifique;

- 2- Ter uma situação familiar, social e economicamente desfavorecida ou desprovida de apoio familiar;
- 3- Ter uma situação de risco acelerado de degradação do processo de envelhecimento.
- 4- Ter uma situações económica fraca;
- 5- Residir na área da freguesia, ou localidades da área de intervenção da instituição.

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 de 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 do Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. A ficha de identificação disponível nesta Instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. 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.
5. Eventualmente, alguns documentos só serão exigíveis no caso de se concretizar a admissão.



NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Naturalidade ou residência na área de geográfica, definida nos estatutos da Instituição
- a) Insuficiência de recursos económicos e financeiros
- b) Comprovada ausência / insuficiente, rede de suporte familiar
- c) Isolamento social ou geográfico
- d) Ser associado, com prioridade aos sócios honorários
- e) Idade

NORMA 8ª

ADMISSÃO

- 1- Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Técnica , a quem compete elaborar a proposta de admissão a submeter à Direção, baseado num relatório 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 Direção;
- 3- Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo máximo de quinze 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- No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;



- 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, através de carta.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

- 1- O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
- a) Definição dos serviços a prestar, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento, como direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Caso se mostre necessário, realização do inventário dos bens que o utente 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 utente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- 2- Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato. A instituição obriga-se a justificar por escrito os motivos, ao cliente ou familiares da não permanência do utente na resposta de SAD.

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) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso á chave do domicilio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e o motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- 2- O processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso á coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 3- Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPITULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORARIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIARIO, funciona todos os dias, incluindo feriados e fins- de- semana.



NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. 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)

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas 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 dez. 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)

4. 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.

NORMA 13ª

TABELA DAS COMPARTICIPAÇÕES

- 1- A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços prestados (seis), é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar (RC), variando o seu valor entre um máximo de 75% e um mínimo 40%. A este valor será aplicado o custo percentual de cada serviço prestado, como consta das Normas do Capítulo IV, segundo a seguinte tabela:

Dias úteis (40% do RC)	Dias úteis + feriados e fim de semana (75% do RC)	Tipo de serviço prestado (conforme descrição na Norma)	Custo percentual do serviço prestado
40%	75%	Os da Norma 16	30%
40%	75%	Os da Norma 17	20%
40%	75%	Os da Norma 18	15%
40%	75%	Os da Norma 19	15%
40%	75%	Os da Norma 20	10%
40%	75%	Os da Norma 21	10%



2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 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;
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - 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 convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio será de trinta dias.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 90% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 15ª

PAGAMENTOS DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês seguinte a que respeita, na secretaria da instituição;



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

CAPITULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

1. O **serviço de alimentação**, (a que corresponde a percentagem de 30% do custo da mensalidade), consiste na confeção, transporte e distribuição das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, ou suplementos, 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;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 17ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

O serviço de **higiene pessoal**,(a que corresponde a percentagem de 20% do custo da mensalidade), baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.

2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.



NORMA 18ª

TRATAMENTO DE ROUPA

1- O serviço de **tratamento de roupa**, (a que corresponde a percentagem de 15% do custo da mensalidade) baseia-se na recolha semanal por parte do pessoal prestador do serviço, a fim de ser tratada na lavandaria da instituição, preferencialmente na segunda feira, e entregue no domicílio do utente na sexta feira.

Este tratamento pode, se o utente o desejar e tiver condições para tal, ser prestado no seu domicílio.

As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.

NORMA 19ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. O serviço de **higiene habitacional** (a que corresponde a percentagem de 15% do custo da mensalidade), compreende a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;

2. São efetuadas uma vez por semana. Consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado o exijam, pode este serviço ser prestada mais que uma vez por semana.

NORMA 20ª

SERVIÇO DE TELEASSISTENCIA

O serviço de **teleassistência** (a que corresponde a percentagem de 10% do custo da mensalidade), é assegurado aos utentes cuja condição física e de isolamento o justifiquem.

NORMA 21ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO/ SOCIALIZAÇÃO

e

OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

(a que corresponde a percentagem de 10% do custo da mensalidade)

1. **Animação, lazer, cultura:** - O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Técnica, após aprovação pela Direção, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;

a) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;



- b) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
- c) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
- d) Os utentes 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;

2- Aquisição de bens e géneros alimentícios: - será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;

- a) Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos;

3- A medicação e cuidados de saúde: - a medicação administrada ao utente poderá ser requisitada à farmácia e distribuída pelo pessoal afeto ao serviço, procurando ainda assegurar que a medicação seja tomada convenientemente.

- a) Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio, proporcionando a instituição visitas de enfermagem, para prevenção e controlo, mensal ou quinzenalmente, e sempre que ocorra uma situação de emergência. No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os cuidados médicos e de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária no Centro de Saúde;
- b) Os utentes desta resposta social são acompanhados pelo pessoal prestador do serviço, a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, sempre que o solicitem;
- c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital) sendo sempre que necessário acompanhados pelos prestadores do serviço;
- d) Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas/produtos de apoio (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo.

4- Apoio psicossocial: - Este serviço visa prestação de apoio e acompanhamento aos utentes com dificuldades na resolução de problemas psicossociais.

- a) Dar informação e encaminhamento na área social ao nível de deveres e direitos sociais;
- b) Este serviço é prestado pela técnica de serviço social da instituição de forma individual, ou em parceria com técnicos da área da autarquia ;
- c) O atendimento e a realização de chamadas telefónicas diárias, como veículo (*elo*) de ligação entre instituição e o utente, sabendo que do outro lado da linha está sempre alguém que sabe ouvir e aconselhar...! É um serviço assegurado pela técnica de serviço social da instituição.

5- São assegurados os serviços de corte de cabelos, barba e unhas.

6- Sempre que haja condições, em termos de recurso humanos, a instituição assegurará ela própria ou em parceria com a autarquia, a realização pequenos trabalhos de reparação e manutenção no domicílio do utente.



CAPÍTULO V- RECURSOS

NORMA 22ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto as serviço de apoio domiciliário encontra-se afixado na instituição em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 23ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1-A direção/coordenação técnica do serviço de apoio domiciliário, compete a um técnico, cujo o nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado na instituição, em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento do mesmo.

2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por quem a Direção indicar.

CAPITULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA 24ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1- São direitos dos utentes :

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;



- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;



Norma 25ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1- São direitos da instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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 à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes 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



NORMA 26ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

Norma 27ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1- É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista 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.

NORMA 28ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

- 1- Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias /acompanhamento de familiares.
- 2- Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
- 3- No caso de saída voluntária do utente, a sua readmissão será objeto de nova apreciação por parte da Direção.
4. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 75%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;



Associação dos
Amigos de Peva
Serviço de Apoio Domiciliário
Estrada Nacional, nº 28 - 28000 - Peve

NORMA 29ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

- 1- A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
- 2- Por denúncia, o utente tem de informar a instituição 30 dias antes de abandonar a resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 30ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da instituição, sempre que solicitado pelo utente e/ou familiar.

NORMA 31ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRENCIAS

- 1- Este serviço dispõe de Livro de Ocorrências, que servirá para nele se registarem quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento diário desta resposta social.
- 2- O Livro de registo de Ocorrência é verificado diariamente pela técnica responsável do serviço, fazendo a sua entrega todos os finais dos meses à Direção.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 32ª

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO

- 1-O presente regulamento interno será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como principal objetivo principal a sua melhoria.

- 2- Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com antecedência de 30 dias relativamente á data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
- 2- Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 33ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição , tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 34ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

NORMA 35ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento Interno revoga e substitui o anterior e entra em vigor em 1 de janeiro de 2016.

A Direção



Isabel Soares, Manuel António Matias, Andreia Sofia Casimiro, Brá...

Associação dos Amigos de Peva
CENTRO DE FORMAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E APOIO SOCIAL



✂ (destacar e arquivar no processo do utente)

O

Na qualidade de utente familiar/legal representante do utente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD), declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno da valência, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Peva,..... de de 20.....

(Assinatura do utente/familiar ou legal representante do cliente)