REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I- DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª
ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O, Lar da Terceira Idade de Nossa Senhora da Graça de Póvoa e Meadas tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre, desde, 03/01/2014, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO 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) Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social. Aprovado pelo decreto-lei nº 119/83, de 25/02, alterado pelos decretos-lei nºs 9/85, de 9/01, 89/95, de 1/04, 402/85, de 11/10, de 29/86, de 19/02, 172-A/2014, de 14/11, e pela lei nº76/2015, de 28/07;
b) Portaria nº 196-A/2015, de 1/07, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 218-D/2019 de 15/07;
c) Portaria 38/2013, de 30/01;
d) Circular de orientação técnica nº5 de 23-12-2014, da Direção-Geral da Segurança Social;

e)Decreto-lei nº64/2007, de 14/03, alterado e republicado pelos decretos-leis nºs99/2011, de 28/09, e nº33/2014, de 4/03;

f)Circular de orientação técnica nº4 de 16-12-2014, da Direção-Geral da Segurança Social;

g) Protocolo de Cooperação em vigor.

NORMA 3ª
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, 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. Constituem objetivos do SERVIÇO 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 meio 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 ativo;

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 contacto 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;

n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª
CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO 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.

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

a) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;

b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;

c) Cedência de ajudas técnicas;

d) 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.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

O Serviço de Apoio Domiciliário admite utentes, de ambos os sexos, que observem as seguintes condições:

A necessidade de prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, 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.

NORMA 6ª
INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;

b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;

c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;

d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;

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;

h) Outros documentos considerados necessários.

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão.

3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos do Lar da Terceira Idade de Nossa Senhora da Graça de Póvoa e Meadas.

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

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

NORMA 7ª
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

a) Vulnerabilidade Económica;

b) A inexistência de apoio familiar;

c) Idade;

d) Grau de Dependência;

e) Isolamento pessoal;

f) A antiguidade do pedido de admissão;

g) A frequência de outras respostas sociais;

h) A naturalidade ou residência na freguesia de Nossa Senhora da Graça de Póvoa e Meadas;

i) Condições Habitacionais;

j) O encaminhamento por parte de outros serviços, nomeadamente hospitais e Segurança Social;

NORMA 8ª
ADMISSÃO

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

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 4 dias;

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta em correio simples.

NORMA 9ª
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;

b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o 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.

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 à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;

j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

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

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana. Das 9:00 às 13:00 e das 16:00 às 19:00.

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= RAF/12 - 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 caráter 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, diferençai 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 DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela**:

N.º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	70%
5	50%	70%
6	50%	70%

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 convenciona 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, estas serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

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 10% 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
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos do Lar da Terceira Idade de Nossa Senhora da Graça de Póvoa e Meadas;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização;
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.

CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e entrega das seguintes refeições: Pequeno-almoço, almoço e jantar;
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

1. O serviço de higiene pessoal 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 DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

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

2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

NORMA 19ª
HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se 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 consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 20ª
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de Diretor Técnico e do Animador Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. 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;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. 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.

6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;

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

NORMA 21ª
ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;

2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;

3**. Na ausência dos familiares, os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames por colaboradores da Instituição a este serviço acrescerá um valor que suportará os custos da deslocação, custos estes relacionados com o transporte e com o colaborador, que acompanha o utente. Estes custos ficarão a cargo do utente.**

Os custos relacionados com o transporte são de 0.30€ por Km.

Os custos relacionados com o acompanhante serão de 5€ por hora, com um teto máximo de 40€;

4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 22ª
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda. Importa ainda referir que, nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, poderão os utentes solicitar informação sobre o financiamento para aquisição dos produtos de apoio, junto dos serviços de atendimento da ação social da Segurança Social da área de residência.

NORMA 23ª
FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES;

Quando Solicitado pelos familiares e cuidadores informais a Instituição pode realizar formação e sensibilização sobre os cuidados a prestar aos utentes.

NORMA 24ª
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

CAPÍTULO V – RECURSOS
NORMA 25ª
PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 26ª
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete ao Diretor Técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Presidente da Direção.

CAPÍTULO VI- DIREITOS E DEVERES
NORMA 27ª
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 28ª
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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 29ª
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 30ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o 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 31ª
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. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10% (A Instituição pode decidir um valor superior), quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 32ª
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 esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 33ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA 34ª
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII- DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA 35ª
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços;
4. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre.

NORMA 36ª
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 37ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 20/12/2017

……, responsável pelo ……, utente da valência SAD, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Póvoa e Meadas, de, de 201_

Assinatura

_____