

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio

Domiciliário



S
A
D



AV. DE S. PEDRO, 10A 6300-025 ALDEIA VIÇOSA – GUARDA
Tel.: 271 926 690

Índice

ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	3
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	3
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS.....	3
CUIDADOS E SERVIÇOS.....	4
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	5
INSCRIÇÃO.....	5
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	6
ADMISSÃO.....	6
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES.....	6
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	7
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	7
CÁLCULO DO RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i>	8
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES.....	9
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	10
PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	10
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES.....	10
CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL.....	11
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE.....	11
HIGIENE HABITACIONAL.....	11
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTOS DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE.....	11
ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO.....	12
REALIZAÇÕES DE PEQUENAS REPARAÇÕES / MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO.....	12
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	12
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA.....	12
OUTRAS ATIVIDADES / SERVIÇOS PRESTADOS.....	12
PESSOAL.....	13
DIREÇÃO / COORDENAÇÃO TÉCNICA.....	13
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	13
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	14
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE.....	15
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	15
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE.....	15
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FATO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	15
LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	16
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	16
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO.....	16
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	16
ENTRADA EM VIGOR.....	16

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Melhoramentos de Aldeia Viçosa, Instituição Particular de Solidariedade Social, tem Acordo de Cooperação, celebrado com o ISS, I. P., em 24/02/1995, 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 DOMICILIÁRIO 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 n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 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 n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, 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

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

- a) São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO 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;
- b) 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 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 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) Apoio na toma de medicação;
 - g) Medição de Tensão e Glicemia;
 - h) Serviço de teleassistência.
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO pode ainda, assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - i) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - j) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
 - k) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - l) Cedência de ajudas técnicas;
 - m) Apoio Psicossocial;
 - n) Confeção de alimentos no domicílio;
 - o) Cuidados de Imagem;
 - p) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

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

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Existência de situação de isolamento social que acelere ou degrade o processo de envelhecimento, nomeadamente idosos que vivam sós, em más condições habitacionais ou que tenham rendimentos de tal forma baixos que ponham em causa a sua sobrevivência;
- b) Inexistência ou carência de retaguarda familiar ou de vizinhança que permita a satisfação das necessidades básicas do idoso;
- c) Cuidados exigidos pela situação de dependência;
- d) Residente na área geográfica abrangente da instituição;
- e) Cidadãos com mais de 65 anos;

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Atendimento - Inscrição que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade do cliente e do responsável legal, quando necessário;
- Cartão de Contribuinte do cliente e do responsável quando necessário;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
- Cartão de utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, prescrição médica e informações sobre o tipo de dieta;
- IRS do ano anterior;
- Caso não tenha IRS: Comprovativo das pensões do cliente e de todo o agregado familiar;

Fotocópia dos recibos da renda de casa e respetivo contrato de arrendamento, ou no caso de casa própria, a amortização do empréstimo;

Comprovativo das despesas médicas mensais em medicamentos de doença crónica comprovada pelo médico.

- Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

2. No ato da inscrição, o Técnico Superior da Área Social / Comportamental, entrevistará o candidato ou seu familiar, anotando os elementos considerados convenientes e, organizará o processo individual do cliente, no qual incluirá o seu parecer, cabendo aos membros da Direção decidir sobre a sua admissão.

3. As candidaturas podem ser efetuadas durante todo o ano.

- Horário de atendimento: 2ª Feira a 6ª feira das 10h00 às 12h30m e das 15h00 às 17h00

4. O atendimento presencial, efetuado pelo técnico, será efetuado nas instalações da Associação de Melhoramentos de Aldeia Viçosa, sito na Av. De S. Pedro, 6300-025 Aldeia Viçosa;

5. Em casos pontuais em que exista uma dificuldade do cliente comprovada, em se deslocar às instalações da Instituição, o técnico poderá efetuar o atendimento social no domicílio do cliente;

6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, no entanto a situação deverá ser regularizada no prazo máximo de 5 dias úteis. O cliente nesta situação, terá que aceitar automaticamente o valor de mensalidade correspondente ao custo real de utente em SAD.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida; **(30%)**
- b) Residente na área geográfica abrangente da instituição; **(25%)**
- c) Inexistência ou carência de retaguarda familiar ou de vizinhança que permita a satisfação das necessidades básicas do idoso; **(20%)**
- d) Manifestar vontade em ser admitido; **(15%)**
- e) Cidadãos com mais de 65 anos; **(10%)**

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Após o atendimento personalizado, é analisada a candidatura pelo Técnico responsável, 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;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 2 dias úteis;
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 grande urgência, 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. No ato de admissão são devidos o pagamento da 1ª mensalidade;
7. 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

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;

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 DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana das 8.30 às 19.00 horas. Pontualmente, este horário, poderá ser prolongado, por motivos excecionais, nomeadamente no acompanhamento dos clientes aos serviços de saúde.

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:

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

Sendo que: RC = Rendimento per capita mensal
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual)
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:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- 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:

- Do trabalho dependente;
- 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);
- 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;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- 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**:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

NORMA 13ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

- A participação familiar devida pela utilização dos serviços será o correspondente à aplicação de 70% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar do utente.
- A participação familiar de 70% corresponde à prestação dos serviços normalmente indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, designadamente alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupas.
- A não prestação de algum ou alguns dos serviços referidos no número anterior pode implicar uma redução da participação familiar determinada em função da diminuição do custo global do SAD, conforme representado na tabela que se segue:

SAD				
Alimentação	Higiene Habitacional	Higiene Pessoal	Tratamento de roupa	OUTROS <small>(Acomp. Exterior; Peq. Reparções e Serviço de animação; Apoio psicossocial; Atividades de Motricidade; cedência de ajudas técnicas)</small>
35%	10%	5%	10%	10%

Tabela 1: Percentagens sobre rendimento “per capita” a atribuir por cada serviço prestado em SAD

- A AMAV reserva-se o direito de elevar a percentagem estabelecida no nº 1 da presente norma até ao montante correspondente a 75% do rendimento “per capita”, no caso da prestação de outros serviços para além dos mencionados no nº 2 do mesmo (outros serviços indicados no ponto nº 2 da norma 4ª)
- Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionam um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
- A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- Em caso de alteração à tabela em vigor a mesma será feita por escrito com 30 dias de antecedência.

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, nunca ultrapassando os 5%.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na secretaria da Sede ou por Transferência Bancária para o **NIB da CGD nº 0035 0360 0004970930 60**. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
2. 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, o valor da mensalidade sofrerá um agravamento de 20%.

CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

As refeições serão distribuídas ao domicílio:

Pequeno-Almoço a partir das 9:00h.

Almoço a partir 12:45h.

Jantar a partir das 18:00h

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, 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.

As refeições são confeccionadas nas nossas instalações.

São transportadas em termos térmicos, que asseguram o bom acondicionamento da refeição.

Pequeno almoço consiste: Leite / Café

 Pão + manteiga / doce

A Almoço/Jantar consiste: Um prato de sopa
Um prato de peixe ou de carne, com guarnição
Pão
Fruta ou sobremesa

O pequeno almoço começa a ser distribuído a partir das 9h, o almoço a partir das 12:45 horas e o jantar a partir das 18h.

O cliente pode sempre optar por dieta, desde que seja prescrita pelo médico e informe atempadamente os serviços. As ementas semanalmente serão enviadas e colocadas no dossier do cliente, no domicílio.

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 1 a 2 vezes por semana, 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, PAGAMENTOS DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica / Animador, 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 participação, 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. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA 22ª

REALIZAÇÕES DE PEQUENAS REPARAÇÕES / MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. O pedido de realização das pequenas reparações / modificações no domicílio terá de ser feito durante os dias úteis das 10h às 17h na secretaria da Associação à Diretora Técnica com 3 dias de antecedência.

NORMA 23ª

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.

NORMA 24ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;

NORMA 25ª

OUTRAS ATIVIDADES / SERVIÇOS PRESTADOS

Consideram-se serviços suplementares, não contemplados na comparticipação mensal, os medicamentos, fraldas, Transporte, consultas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores à Instituição, Cabeleireiro, barbeiro ou serviços de estética.

Os serviços suplementares serão cobrados ao cliente, de acordo com a seguinte tabela:

Serviços suplementares	PREÇOS
Acompanhamento a consultas médicas e serviços de enfermagem	7,00€ / Hora / cliente
Deslocação a consultas médicas	0,40€ / Km / cliente

Sempre que haja lugar a alteração dos serviços prestados, as mensalidades também serão revistas.

Os valores resultantes dessas alterações, serão comunicados por escrito, até 30 dias de entrada em vigor da nova mensalidade.

CAPÍTULO V - RECURSOS

NORMA 26ª

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 27ª

DIREÇÃO / COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um 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/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos por um membro da direção ou outro membro da equipa técnica. A identificação do substituído será sempre fixada em local visível.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 28ª

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 29ª

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 30ª

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 31ª

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 32ª

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%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 33ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FATO 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 34ª

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 35ª

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;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 36ª

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.

NORMA 37ª

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 38ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento entra em vigor em 28 de novembro de 2019