

Regulamento Interno

Terceira Idade



Resposta Social

de Serviço de Apoio

Domiciliário

Rua da Alegria n.º 18 - Apartado 49 - 3061-907 Vilamar - Telefone: 231 460 910 - Fax: 231 460 094

E-mail: vilamar.comissao@gmail.com

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
NORMA I
Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Comissão de Melhoramentos de Vilamar, está registada na Direção Geral de Ação Social desde 22 de Agosto de 1989, sob inscrição 37/89, constituindo uma Instituição Coletiva e de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a Resposta Social de **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 02 de Novembro de 1989 rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II
Legislação Aplicável

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO rege-se igualmente pelo estipulado no:

- a) Decreto - Lei 119/83 de 25 de Fevereiro, que aprova os Estatutos das IPSS, revogado pelo Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro;
- b) Portaria 196-A/2015 de 1 de Junho que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P (ISS, IP) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas), e encontra-se afixada em local bem visível.
- 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 III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes, família e/ou representante legal ao nível da gestão desta resposta Social.

NORMA IV

Conceito e objetivos de Resposta Social

O **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (S.A.D.)** é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

São **objetivos** do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Para a prossecução dos seus objetivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos clientes.
2. Os Cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também, sempre que

necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados. A Comissão de Melhoramentos de Vilamar, apenas presta serviços todos os dias da semana e sábados.

3. O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes serviços:

- 1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal¹;
- 1.2. Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados²;
- 1.3. Fornecimento, distribuição e apoio nas refeições, nomeadamente, Pequeno-Almoço³ e Almoço, respeitando as dietas com prescrição médica;
- 1.4. Tratamento de roupa de uso pessoal do cliente;
- 1.5. Atividades de animação e socialização., designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

4. A Resposta Social de **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** pode ainda assegurar outros serviços, designadamente:

- 4.1. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
- 4.2 Apoio Psicossocial;
- 4.3.Cuidados de Imagem;
- 4.4. Realização de Atividades Ocupacionais;
- 4.5.Fisioterapia
- 4.6.Preparação de caixas de medicação (semanalmente) consoante prescrição médica;
- 4.7.Cuidados de saúde primários realizados ao domicílio - 1 vez por semana.
- 4.8.Animação Musical - 1 vez por semana na Instituição, com transporte assegurado pela Instituição;

¹ Os cuidados de Higiene Pessoal serão prestados na Instituição 2 vezes por semana, a clientes autónomos e semi-dependentes, com transporte assegurado pela Instituição. Em situações de dependência elevada, e mediante avaliação individualizada, este serviço será prestado no domicílio.

² Serão contempladas para limpeza 3 divisões, nomeadamente, WC, quarto e cozinha. Outras situações poderão ser consideradas individualmente.

³ O pequeno-almoço não é confeccionado na instituição, mas são entregues produtos alimentares para a sua confeção no domicílio que deverá ser assegurada pelo cliente.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES
NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão no **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** da Comissão de Melhoramentos de Vilamar:

1. 1. A aceitação das normas constantes neste Regulamento Interno
2. O Serviço de Apoio Domiciliário admite pessoas de ambos os sexos, com idade superior a 65 anos na situação de reforma, pré reforma ou pensionistas. Poderão ainda ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;
3. O Serviço de Apoio Domiciliário admite residentes da freguesia de Vilamar - Corticeiro de Cima, dando prioridade a pessoas da localidade de Vilamar;
4. O Serviço de Apoio Domiciliário ter capacidade em termos de equipamentos e recursos humanos, de forma a serem prestados serviços qualificados;
5. Outras situações excepcionais avaliadas caso a caso.

NORMA VII
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;

- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
 - 1.8. Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;
 - 1.9. Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.
2. A Ficha de inscrição é preenchida pela Diretora Técnica de 2.^a a 6.^a feira das 10:00H às 17:00H, na presença de e de acordo com as informações e documentação apresentadas pelo candidato e /ou pelo seu representante;
 3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à no momento de candidatura;
 4. Existindo vaga, a admissão é feita de imediato, com a aprovação da Direção. Aquando da decisão de admissão é realizada visita domiciliária. Não existindo vaga o idoso fica inscrito em lista de espera;
 5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII

CrITÉrios de Admissão

Constituem-se como critérios de admissão os seguintes itens, devidamente cotados para melhor avaliação os candidatos a admitir:

1. Idosos em situação económica mais desfavorecida; **(5 pontos)**
2. Idosos em situações socialmente mais desfavorecidas; **(5 pontos)**
3. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários ao idoso; **(5 pontos)**
4. A Resposta Social "SAD" ser a mais adequada à situação do idoso; **(3 pontos)**
5. Idosos não acamados na altura da inscrição; **(5 pontos)**
6. Risco de Isolamento Pessoal; **(3 pontos)**
7. Idosos que frequentem na altura da inscrição outra resposta social da Instituição; **(5 pontos)**
8. Residência na área geográfica de Instituição, nomeadamente na freguesia, tendo os candidatos de localidade de Vilamar prioridade; **(5 pontos)**
9. Ter um familiar a frequentar a resposta social. **(3 pontos)**

Nos casos em que os candidatos reúnam a mesma pontuação, será sempre privilegiado o candidato que apresenta maior carência económica.

NORMA IX

Decisão de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa, a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para esse efeito o Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos.
2. A decisão da prestação do serviço contará sempre com o parecer da Direção Técnica, e autorização da Direção.
3. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.
4. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do Cliente, família e/ou representante, podendo tomar a posição que considere mais adequada.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

No momento da admissão:

1. Há uma reunião com o cliente, família, e/ou Representante Legal, a Técnica Superior de Serviço Social, Enfermeira e Diretora Técnica. Nesta Reunião são feitas as devidas apresentações, explicadas as regras de funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, e são agendados, de acordo com os serviços solicitados os serviços a prestar. São retiradas também todas as dúvidas que o Cliente e/ou família ou representante legal possam ter;
2. É aberto o Processo Individual do Cliente, ao qual é atribuído um número de identificação;
3. É assinado contrato de prestação de serviços que regula a relação entre o cliente e a Instituição;
4. É facultada a consulta do Regulamento Interno da Resposta Social de SAD (que se encontra afixado em local visível na instituição). Sempre que solicitado será entregue uma cópia do Regulamento Interno
5. A medicação e a sua prescrição médica, assim como relatórios clínicos são entregues à Enfermeira para que possa abrir Processo Clínico do Cliente,

apenas nos casos em que seja solicitado pelo cliente a preparação de caixa de medicação;

6. Com base nos hábitos e interesses do cliente delinea-se um plano de desenvolvimento para o mesmo.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do Cliente do qual constam, designadamente:
 - 1.1. Identificação e contacto do cliente;
 - 1.2. Data de Início da prestação de serviços;
 - 1.3. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - 1.4. Identificação e contacto do médico assistente;
 - 1.5. Identificação da situação social;
 - 1.6. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - 1.7. Programação dos cuidados e serviços;
 - 1.8. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como ocorrência de situações anómalas;
 - 1.9. Identificação do Responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - 1.10. Cessação de contrato de prestação de serviços, com indicação da data e do motivo;
 - 1.11. Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações de SAD.

NORMA XII

Listas de Espera

1. Existe uma lista de Espera onde constam os critérios de priorização de condicionam o posicionamento de cada candidato na lista.
2. Quando existe vaga a preencher na resposta social são avaliados os candidatos, segundo a Norma VIII e hierarquizados de forma a chamar para

admissão o/os candidatos com maior pontuação (A cada critério de Admissão é atribuída pontuação de 0-5);

3. O cliente é retirado de Lista de Espera assim que iniciemos prestação de serviços ou por desistência do próprio e/ou família/Representante Legal. Em caso de desistência de Lista de Espera deve ser informada a Diretora Técnica por forma a atualizar a mesma.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

A Comissão de Melhoramentos de Vilamar está sediada na Rua da Alegria n.º 18 – Apartado 49, 3061-907 Vilamar e as suas instalações são compostas por dois edifícios, sendo um designado como “Casa- Mãe” e o outro como “Edifício- Novo”.

1. **O edifício principal (“Casa-Mãe”) é constituído por:**

- 4 Quartos duplos;
- 6 Quartos triplos;
- 1 Quarto individual;
- 1 Quarto de Cuidados Especializados sêxtuplo
- 14 WC para clientes;
- 2 WC para funcionárias;
- 1 Cozinha;
- 1 Refeitório;
- 2 Salas de convívio;
- 1 Despensa;
- 1 Armazém
- 1 Gabinete Médico;

- 1 Gabinete de Atendimento;
- 1 Gabinete de Atendimento.

2. **O “Edifício- Novo” é constituído por:**

- 2 Quartos individuais com WC privativa;
- 5 Quartos duplos com WC privativa;
- 1 Refeitório
- 1 Sala de convívio;
- 1 Lavandaria;
- 1 Salão Multiusos;
- 1 Gabinete Vigilante.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário funciona presta serviço de 2.^a a Sábado, incluindo dias de feriado não Santificados.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade deverá ser efectuado no seguinte período: dias úteis de 17 a 30 de cada mês, de 2.^a a 5.^a entre as 10h00 e as 18:00 h e à 6.^a entre as 10h00 e 13h30, no Gabinete de Atendimento da Instituição.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. As comparticipações familiares são calculadas de acordo com os critérios estabelecidos no Regulamento anexo à Portaria 196-A/2015 de 1 de Junho e encontra-se afixada em local bem visível.
2. Considera-se *Comparticipação Familiar*, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
3. Agregado Familiar:
 - a. Para além do utente da Resposta Social, integra o agregado familiar, sem prejuízo do disposto no ponto 3.2., o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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

- i. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes nas situações:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
- b. Para a Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta;
- c. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

4. Rendimentos do Agregado Familiar:

- a. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De Pensões;
 - d) De Prestações Sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência)
 - e) De bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais;
 - g) De Capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
- 4.1.1. Para os 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;

- 4.1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 4.1., as 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 pensões de alimentos;
- 4.1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens e imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
- 4.1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste na caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro ao ano relevante
- 4.1.3.2 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;
- 4.1.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte;
- 4.1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento, o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

- 4.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

5. Despesas fixas do agregado familiar:

- 5.1. Para efeitos de 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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicação de uso continuado em caso de doença crónica.

- 5.2. Para além das despesas referidas em 5.1., a participação dos descendentes e outros familiares, na Resposta Social de ERPI, é considerada também como despesa do respetivo agregado familiar.

- 5.3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 5.1 podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior a RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar

- 6.1. O Rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas

N= Numero de elementos do agregado familiar

7. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

7.1. A Prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

7.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;

7.1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 7.1., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

7.2. A prova das despesas fixas do rendimento familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

8. Montante máximo da Comparticipação familiar

8.1. A Comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo real médio do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares ou outorgados entre as entidades respetivas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

8.2. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

8.2.1. Tratando-se das respostas sociais a iniciar a atividade, os fatores a considerar para determinação do custo médio real do utente são as despesas orçamentadas e o número de utentes previstos para o ano correspondente.

9. Redução da comparticipação Familiar

Haverá lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias seguidos.

10. Revisão da Comparticipação Familiar

- 10.1. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil.
- 10.2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, podem as instituições proceder à revisão da respetiva comparticipação.

11. APURAMENTO DO MONTANTE DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

<u>R.Social</u>	<u>Serviços</u>	<u>De 2.ª a 6.ª</u>	<u>Sáb.Dom.Feriados</u>
<u>Serviço de Apoio Domiciliário</u>	Alimentação	30%	5%
	Tratamento de roupa	5%	=====
	Higiene Habitacional	5%	=====
	Higiene Pessoal	5%	5%
	Preparação semanal de caixas de medicação	5%	=====
	Cuidados de Saúde primários ao domicílio	5%	=====
	Sessões de Fisioterapia (1x p/ semana)	5%	_____
	(Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de bens e géneros alimentícios, Pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade)	5%	_____

NORMA XVII

Refeições

1. O Serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - a) Almoço: 12h00;
 - b) Bens alimentares para preparação de Pequeno-almoço, entregues todas as Segundas Feiras.⁴
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas são cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado;
3. As ementas são elaboradas pela Encarregada de Serviços Gerais e Coordenadora Pedagógica sob supervisão de Médica que presta serviço na Instituição, providenciando uma alimentação adequada, saudável e variada. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, na Instituição e entregues no domicílio;
4. A alimentação será ajustada a alergias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue fotocópia da prescrição médica à Técnica Superior de Serviço Social e/ ou Enfermeira.

NORMA XIII

Cuidados de Higiene e Imagem

O Serviço de Apoio Domiciliário poderá disponibilizar Cuidados de Higiene e Imagem aos seus clientes conforme as suas necessidades 2 vezes por semana quer na Instituição (disponibilizando transporte de e para o domicílio) quer no domicílio em situações de dependência elevada e mediante avaliação individualizada.

1. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados, contemplando a higiene pessoal, vestir, higiene oral, pentear cabelo, aplicação de creme hidratante, desfazer barbas e corte de unhas;
2. Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do cliente, será incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e imagem, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.

⁴ Os produtos entregues semanalmente são: 2 embalagens de leite, pacote de café, manteiga (doses), doces (doses), queijo e marmelada.

Haverá lugar à alteração destes produtos em situações devidamente justificadas.

NORMA XIX

Tratamento de Roupas

No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso pessoal, cama e atalhados.

A recolha de roupa do domicílio é efetuada à 3.^a Feira à tarde (podendo haver alterações devidamente comunicadas aos clientes) e entregue na 5.^a Feira devidamente tratada.

A Roupa recolhida é colocada ainda no domicílio em saco próprio, devidamente, identificado com o nome do cliente e contabilizada pela funcionária e pelo cliente, fazendo-se o registo da roupa que sai do domicílio em impresso próprio fornecido pela instituição.

Na lavandaria existem 2 máquinas industriais para tratamento de roupa e uma máquina normal, 1 industrial e uma normal de lavar e 1 industrial de secar, e ainda 1 ferro com caldeira e prancha industrial.

Depois de lavada, seca e passada a roupa é novamente contabilizada/conferida, fazendo-se o registo da mesma em impresso próprio (o registo é realizado pela funcionária de lavandaria) fornecido pela instituição, e colocada em contentor próprio para entrega no domicílio.

Chegada ao domicílio a roupa é novamente conferida pela funcionária juntamente com o cliente, a fim de averiguar se o número de peças e o estado das mesmas coincide com as que saíram inicialmente do domicílio.

O cliente aquando da contratualização do serviço de Tratamento de Roupa é informado que deve evitar o envio de roupas delicadas uma vez que a lavagem em máquina industrial poderá danificar esse tipo de roupa, não podendo a instituição assumir responsabilidades dos danos que possam ocorrer.

Em situações em que ocorram danos na roupa que sejam comprovadamente da responsabilidade da lavagem na lavandaria da instituição, a mesma assumirá a responsabilidade desses mesmos danos.

NORMA XX

Atividades de Animação Sociocultural

1. Existe um Plano Anual de Atividades para o Serviço de Apoio Domiciliário, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível;

2. Estas atividades visam promover a qualidade de vida do cliente e a sua participação em atividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com clientes de outras respostas sociais e interinstitucionais.

NORMA XXI

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios/deslocações é da responsabilidade da Animadora Cultural, com o conhecimento e aprovação da Diretora Técnica;
2. Os passeios/deslocações dos clientes são previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação, ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao familiar responsável ou representante do cliente;
3. O transporte é assegurado pela Instituição, sendo sempre os clientes acompanhados por funcionárias e pela Animadora Cultural e/ou elementos da Equipa Técnica;
4. Os passeios e deslocações são gratuitos, uma vez que a Instituição suporta os encargos relativos aos mesmos. Em caso de deslocações em que não seja possível a Instituição assegurar, o cliente, família ou Representante Legal será chamada a participar nas despesas.
5. Os gastos pessoais (extra) decorrentes das deslocações devem ser assegurados pelo cliente, família ou Representante Legal.

NORMA XXII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica e Pessoal Auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor;

Relação de Recursos Humanos/Pessoal:

Categorias

Diretora Técnica a)
Técnica Superior de Serviço Social a)
Técnica Superior de Animação Sociocultural a)
Animadora Cultural a)
Enfermeiro a)
Escriturária de 3ª a)
Encarregada de Serviços Gerais a)
Ajudante de Ação Direta a)
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais a)
Ajudante de Cozinha a)
Cozinheiro 2.ª a)

a) Pessoal comum às restantes Resposta Sociais desenvolvidas pela I.P.S.S.

NORMA XXIII

Direção Técnica e Colaboradores

1. A Direção Técnica da Instituição deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível;
2. À Direção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento do mesmo;
3. A Direção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos da Equipa Técnica, indicado pela Direção.

• Funções da Direção Técnica:

a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal, afetos a resposta social;

b) Cabe à Direção Técnica criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;

- c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- d) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- e) Proceder à realização das Inscrições nas diferentes Respostas Sociais da Terceira idade, e estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo sempre que necessário à visita domiciliária e procedendo sempre que solicitado, desde logo ao cálculo da comparticipação familiar a aplicar.
- f) Em conjunto com a equipa de trabalho hierarquizar candidatos e proceder ao contacto com os mesmos aquando do preenchimento de vagas.

- **Funções da/o Técnica/o Superior de Serviço Social:**

- a) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- b) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro;
- c) Fomentar e reforçar as relações entre clientes, os familiares, os amigos e a comunidade;

- **Funções da/o Animador Cultural**

- a) Colaborar com a Técnica Superior de Animação Sociocultural na elaboração do Plano Anual de Atividades;
- b) Organização/preparação de atividades, fomentando a interação entre clientes e as diversas instituições ao nível do concelho;
- c) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento;

- **Técnico da /o Superior de Animação Sociocultural;**

- a) Elaboração de Plano Anual de Atividades;
- b) Colaboração na organização de atividades;
- c) Gestão de Clientes – processamento de faturas dos serviços prestados aos clientes, lançamentos das faturas e respetivos recibos.

- **Funções da/o Enfermeira/o:**

- a) Comunicar assertivamente com os clientes por forma a despistar situações clínicas ou outro tipo de situação, por forma a melhorar a prestação global de cuidados;
- b) Prestação de atitudes terapêuticas de Enfermagem a cada cliente, quando necessário:, realização de pensos e feridas;
- c) Preparar caixas de medicação semanais, de acordo com a tabela terapêutica de cada cliente;
- d) Acolhimento dos clientes recém-admitidos;
- e) Elaboração de registos de ocorrência de enfermagem para cada cliente;
- f) Avaliação/ Registo no processo clínico, dos seguintes parâmetros: tensão arterial, temperatura e glicémia capilar;
- g) Esclarecimento de dúvidas inerentes ao cliente e acompanhamento dos seus familiares;
- h) - Adequar a dieta às necessidades do cliente;

- **Funções da/o Encarregada/o de Serviços Gerais:**

- a) Coordena e orienta a atividade dos trabalhadores de serviços gerais e ajudantes de ação direta; coordena e distribui o pessoal dos sectores e necessidades dos serviços, verifica o desempenho das tarefas e serviços e registos de serviços, elabora as escalas de serviço e trocas de serviço;
- b) Requisita semanalmente produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços, verifica periodicamente os inventários, existências e informa superiormente das necessidades de aquisição, de reparação ou substituição dos bens ou equipamentos, Responsável pela gestão de stocks, tratamento de fornecedores e compras de bens alimentares e produtos de higiene;
- c) Elabora ementas semanais;

- d) **Funções da/o Escriturária/o**

- a) Confere faturas de fornecedores;
- b) Lança documentos no sistema informático WinGET da Winipss (F3M);
- c) Emite faturas a clientes;

- d) Atendimento telefónico, transmitindo aos telefones internos as chamadas recebidas;
- e) Atendimento ao público;
- f) Recebe numerário ou valores relativos a pagamentos dos clientes.

e) Funções da/o Cozinheira/o:

- a) Preparar ou orientar a confeção dos alimentos;
- b) Planear o seu trabalho para que as refeições estejam prontas à hora marcada;
- c) Ajudar na distribuição dos alimentos no refeitório;
- d) Verificar o equipamento e zonas de trabalho de modo a garantir a manutenção de níveis de higiene e segurança;

f) Funções da Ajudante de Cozinha:

- a) Preparar as refeições em colaboração com a cozinheira;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- c) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

g) Funções das Ajudantes de Ação Direta e Auxiliar de Serviços Gerais:

- a) Executar cuidados de higiene e de conforto dos Clientes;
- b) Distribuir as refeições aos Clientes;
- c) Proceder ao acompanhamento diário dos Clientes;
- d) Vigiar e arrumar as roupas lavadas e fazer a recolha da roupa suja;
- e) Responsabilizar-se pelas áreas comuns dos Clientes;
- f) Administrar a alimentação aos utentes dependentes ou a outros que se justifique;
- g) Proceder à lavagem normal ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes;
- h) Engomar a roupa, arrumar e assegurar outros trabalhos que sejam necessários;

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV

Direitos dos Clientes

Constituem direitos dos clientes de Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
6. Ter acesso ao Livro de Reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direção Técnica), quer por escrito na “Caixa de Sugestões e Reclamações” da Instituição;
7. Participar nas atividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis da instituição;
9. Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
10. Usufruir dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
11. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

NORMA XXV

Deveres dos Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes de Serviço de Apoio Domiciliário tem os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar entre os dias 17 e 30 de cada mês, a participação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Avisar com a antecedência devida a ausência dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação todos os clientes, colaboradores e dirigentes da Instituição;
5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo, doenças infectocontagiosas);
6. Informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
7. Manter sempre os seus dados atualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como atualizar os contactos e moradas dos familiares e/ou representantes;
8. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
12. Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da Instituição;
13. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição;
14. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

NORMA XXVI

Restrições aos Clientes

1. Fazer referências públicas atentatórias ao bom nome e reputação da Instituição, colaboradores, demais clientes, dirigentes e visitas;

NORMA XXVII

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes, família e/ou representante;

2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
5. Cancelar contratos de prestação de serviços quando se verificarem situações de inconformidade ou incumprimento, após deliberação da Direção;
6. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao cliente, família ou representante;
7. Gerir e priorizar a Lista de Espera;
8. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
9. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
10. Imputar ao cliente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo cliente

NORMA XXVIII

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
5. Possuir livro de reclamações;
6. Manter os espaços limpos e asseados;
7. Proporcionar atividades tendo em conta o interesse e pertinência para o cliente;
8. Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços;

9. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam atualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
10. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de clientes;
11. Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
12. Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

NORMA XXIX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

O cliente pode interromper a prestação de cuidados sempre que o desejar, desde que manifeste essa vontade por escrito com uma antecedência de 30 dias.

NORMA XXX

Contrato

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respetivo contrato.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização, no contrato, da respetiva adenda.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.

NORMA XXXI

Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do Cliente

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do cliente devido a:
 - a) Não adaptação do cliente;
 - b) Insatisfação das necessidades do cliente;

- c) Mudança de Resposta Social;
- d) Mudança de residência;
- e) Alteração na autonomia ou mobilidade do cliente que impeça a frequência do serviço;
- f) Incumprimento das cláusulas contratuais.

2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direção Técnica, por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

3. A Cessação do contrato é realizada em impresso próprio fornecido pela instituição, onde deverá ser assinalado o motivo da cessação e assinado pelo Cliente, família ou Representante Legal.

NORMA XXXII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:

- a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
- b) Haja o falecimento do cliente;
- c) Mudança de residência do cliente;
- d) Alteração na autonomia ou mobilidade do cliente que impeça a frequência do serviço;
- e) O cliente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
- f) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
- g) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição;
- h) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;
- i) Ocorram irregularidades, que após deliberação da Direção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

2. A Cessação do contrato é realizada em impresso próprio fornecido pela instituição, onde deverá ser assinalado o motivo da cessação e assinado pelo Cliente, família ou Representante Legal

NORMA XXXIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Gabinete da Direcção sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIV

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da instituição prestadora de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXV

Integração de Lacunas

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

NORMA XXXVI

Disposições Complementares

Qualquer reclamação relativa ao funcionamento da Instituição deve ser realizada no Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto do Gabinete da Direcção. Após efectuada a reclamação esta será remetida no prazo de cinco dias úteis para a devida entidade competente, nomeadamente o Centro Distrital de Segurança Social.

Qualquer outra forma de reclamação deverá ser feita por escrito e entregue junto do Responsável Técnico afecto a cada Resposta Social sendo esta remetida para análise da Direcção Técnica e posterior análise do Presidente da Direcção da Instituição que em articulação com as diferentes redes locais e nacionais a conduzirão para a entidade própria.

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 18 de Setembro de 2015.

A Direção

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 18 de Setembro de 2015.

A Direção

Francisco José Teixeira Soares
COMISSÃO DE MELHORAMENTOS
C.A. 10.282
Rua de ... 12
2910-710