

ACVP – Associação Comunitária de Vale da Pedra



REGULAMENTO INTERNO

“SAD”

Rua da Pré – Escola, nº 8 2070 – 727 Vale da Pedra
Email: acvp@mail.telepac.pt
Telefone. 243 750 300
Contribuinte nº 504 961 357



Regulamento Interno

Regulamento da Resposta Social “SAD”

Capítulo I Disposições Gerais

Artigo 1º Âmbito de Aplicação

A A.C.V.P. – Associação Comunitária do Vale da Pedra, tem dois acordos de cooperação celebrados com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, em 17/05/2001 e 28/12/2010, para a resposta social do SAD – Serviço de Apoio Domiciliário.

Artigo 2º Caraterização e Localização

A ACVP – Associação Comunitária de Vale da Pedra, adiante designada por ACVP, Instituição Particular de Solidariedade, com sede na Rua da Pré-Escola nº8 2070-727 Vale da Pedra, encontra-se registada na Direção Geral de Segurança Social como IPSS no livro nº 8 das Associações de Solidariedade Social sob o nº. 86/2000, a folhas 80 e 81 verso, em 14 de Dezembro de 1999.

Artigo 3º Legislação Aplicável

A resposta social “SAD” 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 temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a. Decreto-lei nº 172 - A/2014, de 14/11/2014 – Aprova a Estatuto das IPSS;
- b. Portaria nº 196-A/2015 de 01/07/2015;
- c. Portaria nº 38/2013, de 30/01/2013 – Aprova as normas que regulam as condições de implementação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d. Decreto-lei nº 33/2014, de 04/3/2014 – 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 acordada em sede de CNAAPAC;
- g. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 4º Destinatários e Objetivos

1 – São destinatários do SAD – 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 permanente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;



SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

2– Constituem objetivos do SAD – 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 contato com as novas tecnologias;
- 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.

Artigo 5º Cuidados e Serviços

1 - O SAD – Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b. Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- d. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- f. Apoio psicossocial;
- g. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

3 – Os cuidados e serviços podem ser prestados de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Capítulo II Processo de Admissão dos Utentes

Artigo 6º Condições de Admissão

1 - São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:



SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

- a) Pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física, e que não possam assegurar as suas necessidades básicas;
- b) Pessoas com necessidades de ajuda na execução de atividades da sua vida diária;
- c) Pessoa que estejam inscritos na Instituição, como candidatos a esta resposta social e haja vaga para a sua entrada.

Artigo 7º Inscrição

1 – Para efeito de admissão, o utente ou o seu responsável, 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) Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2 – A ficha de inscrição, disponível nesta Instituição, e os documentos probatórios referidos no número anterior, deverão ser entregues na Direção do SAD – Serviço de Apoio Domiciliário.

3 – Em caso de dúvida poderão ser solicitados outros documentos comprovativos;

4 – Nas situações de admissão urgente, poderá 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.

Artigo 8º Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Solicitação dos Serviços Sociais por alta hospitalar;
- c) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
- d) Ser residente ou ligado afetivamente a esta Instituição ou à freguesia de Vale da Pedra.

Artigo 9º Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico da resposta social SAD – Serviço de Apoio Domiciliário, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste regulamento;
2. Compete à Direção da Instituição decidir o processo de admissão;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de máximo de dois dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo emitir 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 a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico da Instituição e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão será devida o pagamento da primeira 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 do contacto telefónico deixado por este.

Artigo 10º

Acolhimento 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. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio, a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - f. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, 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.

Artigo 11º

Processo Individual do Utente

- 1 – Do processo individual do utente deverá constar:
 - 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.



SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

Capítulo III Regras de Funcionamento

Artigo 12º Horários de Funcionamento

O SAD- Serviço de Apoio Domiciliário, funciona de todos os dias úteis, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário das 09,00 às 18,00 horas.

Artigo 13º Cálculo do Rendimento Per capita

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

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

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 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 um período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e. Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3– Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a. Do trabalho dependente;
- b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c. De pensões – pensão 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;
- d. De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e. Bolsas de estudo e formação (excepto 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 a cedência, diferença 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



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 Dezembro 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 familiar, 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 prestações devida pela aquisição de habitação própria;
- c. Despesas com transportes, e até ao valor máximo da tarifa de transportes 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.

Artigo 14º

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:

Nº DE SERVIÇOS	DIAS ÚTEIS
2	40%
3	45%
4	50%
5	50%
6	50%

2 – Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 do Art.º 13º 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 à prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

4 – A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.



Artigo 15º

Montante da Participação Familiar

1 – A participação 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 30% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

3 – A Direção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

4 – Em caso de falecimento do cliente, o pagamento da mensalidade será:

- Se o falecimento ocorrer até ao dia 15 haverá lugar a uma redução de 50% da mensalidade;
- Se o falecimento ocorrer após o dia 15 não haverá lugar a qualquer redução.

5 – As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações da situação económica do agregado familiar, alterando assim o rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Artigo 16º

Pagamento das Mensalidades

1 – O pagamento das mensalidades é efetuado, na secretaria da Instituição, até ao dia 15 do mês a que diz respeito.

2 – O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, a acordar com o utente no ato do pedido do serviço.

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

Prestação dos Cuidados e Serviços

Artigo 17º

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1 – O serviço de alimentação consiste na confeção de uma refeição principal, almoço, composta por sopa, prato de carne ou peixe, pão, fruta ou doce e suplemento para o jantar. O serviço de refeições é servido das 12h10m às 13h30m.

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.

Artigo 18º

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.



SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

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.

Artigo 19º

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 e obriga à marcação prévia de todas as peças trazidas para a Instituição.

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.

Artigo 20º

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 serviços celebrado.

Artigo 21º

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 da Diretora Técnica, que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, nas quais os utentes do Apoio Domiciliário 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.

Artigo 22º

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO A EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1 – Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.

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

3 – Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis, (Centro de Saúde e/ou Hospital).



SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 23º

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.

Artigo 24º

APOIO PSICOSSOCIAL

Este serviço resulta da visita da Técnica Social aos utentes, avaliando a sua situação psicossocial e encaminhando-os, se for caso disso, para serviço especializado.

Artigo 25º

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 voluntários, se necessário.

CAPITULO V

RECURSOS

Artigo 26º

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, 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.

Artigo 27º

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 do mesmo.
- 2 – O Diretor/Coordenador(a) Técnico(a) é substituído nas suas ausências e impedimentos pelo Vice-Presidente da Direção.

CAPITULO VI

DIREITOS E DEVERES

Artigo 28º

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;
-



SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

- 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 regulamento 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 DOMICILIÁRIO, na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado. Verificando-se 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 DOMICILIÁRIO 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;
- g. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente ou definitivamente.

Artigo 29º

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 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;

Artigo 30º

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 e/ou utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto do processo do utente.

Artigo 31º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1 – É celebrado, por escrito, o 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.

Artigo 32º

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 é devida na totalidade. Nas interrupções mensais até 10 dias seguidos não haverá qualquer redução. Em casos de internamento hospitalar a mensalidade será proporcional ao tempo utilizado.

Artigo 33º

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 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.



SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 34º LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

Artigo 35º 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 das ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 36º 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 antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que 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.

Artigo 37º 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.

Artigo 38º ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção de e entra em vigor a 01 de Setembro de 2017.

A Direção

(assinaturas no original)