

# **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

## Serviço De Apoio Domiciliário

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I Âmbito de Aplicação

A **Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural de Minhocal** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) que desenvolve, entre outras atividades, apoio social à população idosa, com vista à sua integral promoção.

#### NORMA II Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado nas normas de orientação técnica, circulares da Direção Geral da Ação Social e a demais legislações em vigor. Regendo-se pela Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro

#### OBJECTIVOS DA ASSOCIAÇÃO

Os objectivos que esta associação visa cumprir são os seguintes:

- Promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares ou de vizinhança;
- Garantir e respeitar a independência, individualidade, a privacidade e livre expressão de opinião;
- Favorecer os sentimentos de interação, auto-estima e segurança;
- Contribuir para o retardamento do processo de envelhecimento.

#### NORMA III

## **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

## **NORMA IV**

### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço, o lanche e sopa para jantar;
  - 1.2. Higiene Pessoal;
  - 1.3. Cuidados de Imagem;
  - 1.4. Serviço de enfermagem;
  - 1.5. Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - 1.6. Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia  
Aquisição de bens serviços e medicação;
  - 1.7. Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
  - 1.8. Administração de fármacos quando prescritos (assistência medicamentosa);
2. A Associação do Minhocal, realiza ainda as seguintes atividades:
  - 2.1 Tratamento de roupa;
  - 2.2 Higiene Habitacional;
  - 2.3. Transporte.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

## **NORMA V**

### **Condições de Admissão**

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Situação económico-financeira precária;
2. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;

3. O candidato ter, independentemente da sua idade, carências que possam ser supridas no seu domicílio;
4. Que os serviços da Instituição estejam habilitados para suprir as carências do candidato;
5. Abandono por parte da família;
6. Necessidade expressa pelo utente;
7. Proximidade residência do estabelecimento;

## **NORMA VI**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Identificação que fará parte do processo individual do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - 1.1 -Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2 -Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3 -Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente 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 vacina e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
  - 1.6 -Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7 -Comprovativos das despesas do utente e do agregado familiar (renda de casa, encargos mensais de transportes públicos, despesas na aquisição de medicamentos de uso continuado em doenças crónicas);
  - 1.8 -Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente;
  - 1.9 -O período de candidatura decorre durante o ano civil.
2. O horário de atendimento para candidatura é das 9:30 até às 17:30.
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a tutela/curatela.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. No caso de a admissão ser aceite, tendo em conta os seus respetivos critérios, esta será registado no respetivo livro de admissão. De seguida será constituído o Processo Individual numerado para cada cliente admitido.
6. No momento da formalização da candidatura da inscrição é facultado ao utente ou aos familiares uma cópia do presente Regulamento Interno.
7. Será garantida a confidencialidade dos dados do referido processo individual do utente.

## **NORMA VII**

### **Critérios de Admissão**

São, por ordem de importância, critérios de prioridade na seleção dos utentes:

- São, por ordem de importância, critérios de prioridade na seleção dos utentes:
  1. Situação económico-financeira precária;
  2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
  3. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas.
  4. Necessidade expressa pelo utente.
  5. Proximidade residência do estabelecimento.
  6. Abandono por parte da família
  7. Ser sócio da Instituição

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável da diretora técnico da Instituição.
2. Será feita a respectiva apresentação à Direcção em exercício donde emanará uma decisão final.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias.
4. Não são devidos pagamentos no acto de inscrição/admissão.

## **NORMA X**

### **Acolhimento de Novos Utentes**

O Acolhimento dos Novos Utentes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Gerir e ajustar os serviços prestados ao utente;
2. Informar da importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do utente nas atividades desenvolvidas;
3. Dar a conhecer as regras de funcionamento da resposta social SAD, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
4. Dar a conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
5. Manter o processo individual atualizado, bem como todas as fichas que fazem parte do mesmo, alterar cada ficha consoante o estado geral do utente;
6. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada nova reavaliação do programa de acolhimento, procurando desta forma superar a sua inadaptação, desenvolvendo se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação se prolongar, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

## **Norma XI**

### **Processo Individual do Cliente**

1. Dados de Identificação e do cliente Residência;
2. Ficha de inscrição;
3. Ficha de Admissão;
4. Programa de acolhimento inicial, com início da prestação de serviço;
5. Cópia de contrato de prestação de serviços, do qual consta os direitos e deveres de ambos os outorgantes e valor da mensalidade do serviço prestado ;
6. Ficha de diagnóstico (Identificação, endereço e contactos da família de referência do cliente ou do representante legal em caso de emergência;
7. Ficha de registo de ocorrências, (entradas e saídas do utente, registos de prestação de serviços, participação em atividades; ocorrências de situações anómalas ou reclamações);
8. Plano de desenvolvimento individual;
9. Ficha individual clínica;
10. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;

11. O Processo Individual do Utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e Direção, garantindo sempre a sua confidencialidade;

### **CAPÍTULO III**

## **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XII**

#### **Instalações**

1. A Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal, está sedado na rua Eiro n.º 8 e as suas instalações são compostas por, um refeitório, uma sala de estar, uma cozinha, uma lavandaria, um escritório, uma garagem, espaços sanitários, vestiário e arrecadação
2. A zona do refeitório e sala de estar é destinada a utentes e a sócios da instituição, sendo os restantes espaços acima mencionados reservados ao pessoal e Direção.

### **NORMA XIII**

#### **Horário de Funcionamento**

horário de funcionamento é das 08:30 às 17:30 de Segunda-Feira a Domingo, encerrando nos dias de Natal, 1º de Janeiro e Páscoa, e outro dia que possa ser dado pelas direção, sendo o utente avisado previamente.

### **NORMA XIV**

#### **Pagamento da Mensalidade**

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no horário de funcionamento até ao dia 30 de cada mês.

### **NORMA XV**

#### **Conceito Agregado familiar/ Tabela de Participações**

A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor. De acordo com o disposto da Circular Técnica n.º4, de 16/12/2014 em que o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

Integração na fórmula de cálculo do rendimento *per capita* mensal da anualização dos rendimentos do agregado familiar:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas do agregado familiar;

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transporte, até ao valor máximo de tarifa de transporte da zona de residência;
- Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

n = Número de elementos do agregado familiar

### Tabela de Participação

Cuidados e serviços previstos na norma 4ª	Dias uteis + sábados
Apenas previstos no n.1 da norma IV	20%
Cuidados e serviços no n.1, acrescendo serviços do n. 2.1 ou 2.2	22,5%
Cuidados e serviços no n.1, acrescendo serviço do n.2.1 e 2.2	25%

### ❖ PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

- Declaração de IRS;
- Nota de liquidação
- Outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

Inserção:

- **Entende-se por agregado familiar:**
- Pessoas que tenham entre si um vínculo contratual;
- Pessoas que permaneçam na habitação por um curto período de tempo



## **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% no valor da comparticipação familiar quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias seguido, caso o utente esteja ausente por um período superior a 1 mês não paga a mensalidade.
3. Em caso de alteração da comparticipação familiar em vigor será afixada a correspondente informação na sede da Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal.
4. A Direção Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal poderá reduzir o valor ( desde que se verifique alterações no rendimentos per capita), dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade. Concluimos que a direção pode dispensar o pagamento da mensalidade, em situações económicas de grande fragilidade.
5. As dúvidas sobre a veracidade das declarações e / ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até a valor igual à comparticipação máxima. As comparticipações são revistas no início de cada ano civil, ou sempre ocorra alterações nos cuidados de serviços prestados.
6. No caso de o cliente prestar falsas declarações ou omitir dados relativos à situação económica do seu agregado familiar, aplica-se a comparticipação familiar para a situação em questão.

### **❖ RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR**

- a- Trabalho dependente;
- b- Trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c- Pensões;
- d- Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f-Prediais;

g-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).

- Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c as pensões de velhice invalidez, sobrevivência, aposentações, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões as pensões de alimentos.

### **NORMA XVI**

As condições gerais de funcionamento da Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal:

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares ou do próprio utente, embora a instituição disponha de uma enfermeiro mas apenas vem um dia por semana.
2. Acompanhamento e transporte a consultas a exames completos de diagnóstico.
3. Em caso de urgência recorre-se aos serviços existentes (centro de saúde ou hospital), sendo de imediato contactado o familiar responsável a fim de acompanhar o utente ao hospital. Excepto situações de utente sem suporte familiar, ou ainda que os familiares por motivos plausíveis não possam acompanhar o utente. Este acompanhamento fica assegurado pela instituição, pela diretora técnica ou por uma funcionária, ficando este acompanhamento assegurado durante o horário de funcionamento da Instituição, das 8h30 às 17h30m de Segunda-Feira a Domingo, excepto quando encerra nos dias previstos.
4. Em caso de agravamento da situação de saúde do utente, nomeadamente em que o utente tenha de usar fralda, perca a mobilidade física (não coma pela sua mão, não se desloque ao W.C sozinho, não consiga fazer as actividades da vida diárias), esta instituição suspenderá o contrato de serviço ficando o

utente ao cuidado da família ou de outro prestador. No caso do utente ter apoio da família diariamente esta instituição continuará a prestar o serviço de apoio domiciliário, mas sem prejuízo do bom funcionante do mesmo.

## **NORMA XVII**

### **Nomas Gerais de Funcionamento**

1. A Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal não tem período de férias.
2. A Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal se responsabiliza pela perda de objetos pessoais e outros de valores do utente.
3. O funcionamento da Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal deve ainda permitir ao utilizador, usufruir do estatuto de associado, pagando uma quota mensal o que lhe dará um sentimento de maior pertença e participação e ainda usufruir dos serviços existentes pagando-os de acordo com as condições e preços estabelecidos
4. Todos os utentes que pretendam tratamento de roupas deverão marca-la com o respetivo número de entrada na Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal fornecido aquando da sua admissão.
5. A elaboração das ementas será da responsabilidade do diretor técnico, das funcionárias e da enfermeira. Ser á feita dieta ao utente se apresentar declaração médica.
6. Qualquer outra situação não prevista neste regulamento será resolvida com o indispensável bom senso entre o utente ou seu representante e os responsáveis da instituição.

## **NORMA XVIII**

### **Passeios ou Deslocações**

A organização de passeios ou deslocações promovidos pelo estabelecimento serão da responsabilidade da Instituição. Sendo que cada utente é responsável por si mesmo e fica encarregue de informar os seus familiares. As deslocações são gratuitas com exceção de visita a monumentos, museus ou outros espaços públicos que esteja inerente o pagamento.

## **NORMA XIX**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar, enfermeira), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XX**

##### **Direitos dos Utentes**

- São direitos dos Utentes:
  1. Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
  2. Exigir qualidade nos serviços prestados,
  3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  4. Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar, Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e sexuais;
  5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
  6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  7. 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;
  8. Não é permitidos alterações no domicílio, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
  9. Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica ou à Direção da Instituição.

#### **NORMA XXI**

##### **Deveres dos Utentes**

- São deveres dos utentes:
  1. Colaborar com a equipa do serviço de apoio domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
  2. Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente no que respeita aos seus rendimentos para efeito de apuramento da comparticipação familiar;
  3. Pagamento pontual da comparticipação a que esta obrigada;
  4. Respeitar todos os funcionários e dirigentes da Instituição;
  5. Satisfazer os custos da prestação de acordo com o contrato previamente estabelecido;
  6. Informar atempadamente o(a) Técnico(a) da sua ausência.
  7. É dever dos utentes manter o respeito interpessoal e individualidade de todos os elementos que integram a instituição;

## **NORMA XXII**

### **Direitos da Instituição**

1. Permitir a conservação do material existente nas instalações, dentro dos princípios de uma boa gestão;
2. Colaboração na promoção da qualidade dos serviços prestados aos clientes e comunidade, através do funcionamento de todas as informações validas;
3. Não ser prejudicada em termos materiais e morais, nem ser desprestigiada;
4. São direitos do Serviço de Apoio Domiciliário, como estrutura da Associação, ser respeitada na sua integridade institucional.

### **Direitos das funcionárias**

1. Ser tratado com o respeito que lhe é devido;
2. Receber com pontualidade o vencimento, em conformidade com o disposto na legislação em vigor;
3. Gozar anualmente o período de férias,
4. Rescindir o contrato de trabalho, se não desejar continuar a trabalhar na instituição, devendo para o efeito entregar por escrito, com um mês de antecedência uma carta de demissão,
5. Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma assegurar a qualidade dos mesmos;

## **NORMA XXIII**

### **Deveres Instituição**

1. Garantir o bom funcionamento do equipamento e serviços, de harmonia com os requisitos técnicos adequados;
2. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
3. Aplicar as normas de participação dos utentes ou famílias, segundo os critérios das Instituições;
4. Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana através de prestação dos serviços eficientes e adequados;
5. Assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento de equipamento e serviços.
6. São deveres do Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a. Garantir o bom funcionamento dos serviços prestados, de forma a assegurar o bem-estar e o adequado atendimento aos utentes, de acordo com as normas legais em vigor;
  - b. Respeitar sempre o domicílio e a privacidade do cliente;
  - c. Cumprir o plano de cuidados pré-definidos.

### **Deveres das funcionárias**

7. Tratar com respeito, dignidade, carinho e humanidade, todos os utentes sem excepção;
8. Colaborar para a unidade, boa imagem, bom nome e serviços desta associação;
9. Cumprir as tarefas que lhe foram distribuídas;
10. Ser afável no trato e nas relações com os outros membros da Associação e com todas as pessoas que se dirijam a este;
11. Respeitar os colegas;
12. Atender e informar corretamente as pessoas, cumprindo sempre as regras de funcionamento estabelecidas no Regulamento Interno;
13. Resolver com bom senso, tolerância e compreensão problemas que possam surgir;
14. Evitar conflitos com os utentes e seus familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos;
15. Informar o Técnico/Direção sempre que se verifique algum comportamento anormal, quer com utentes, quer com os familiares, quer com colegas;

16. Ser assíduo e pontual;
17. Guardar sigilo profissional.

#### **NORMA XXIV**

##### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde consta os direitos e obrigações parte a parte.

#### **NORMA XXV**

##### **Livro de Reclamações/ Livro de Ocorrências**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações que poderá ser solicitado junto do seu responsável técnico sempre que desejado. Livro de registo de ocorrências.

#### **CAPÍTULO V**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXVI**

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras 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 XXVII**

##### **Integração de Lacunas**

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

### **NORMA XXVIII**

#### **Disposições Complementares**

1. É competente para decidir sobre qualquer matéria relativa ao funcionamento da Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal a Direção em exercício.
2. A Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal encerrará sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância de ponto aos seus funcionários e quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.
3. A Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal possui seguros conforme normas de funcionamento em vigor.

### **NORMA XXIX**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor 01 de janeiro 2016

Associação Social Desportiva Recreativa e Cultural do Minhocal

---

(Presidente)