

Rev.2015



Associação de Solidariedade Social
de Crestuma

IPSS

REGULAMENTO INTERNO APOIO DOMICILIÁRIO



Associação de Solidariedade Social de Crestuma
Instituição Particular de Solidariedade Social



Associação de Solidariedade Social de Crestuma
Instituição Particular de Solidariedade Social

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO

Capítulo I Disposições Gerais

NORMA I Âmbito de Aplicação

A Associação de Solidariedade Social de Crestuma é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordos de cooperação com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social do Porto, para as valências de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário. Tendo a sua sede na Rua da Escola, freguesia de Crestuma, Vila Nova de Gaia. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidade básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- Decreto-Lei 172-a/, de 14 de Novembro – Aprova os estatutos das IPSS;
- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro – aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- 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 respectivo regime contraordenacional;
- Protocolo de cooperação em vigor;
- Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNAAPAC
- Contrato colectivo de trabalho para as IPSS;

NORMA III



Associação de Solidariedade Social de Crestuma

Associação de Solidariedade Social de Crestuma
Instituição Particular de Solidariedade Social

DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a idosos, adultos ou famílias quando, por motivo de doença, deficiência, incapacidade ou outros impedimentos, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.
2. Constituem objectivos do SAD:
 - a) Contribuir para a melhoria das condições de vida dos idosos;
 - b) Contribuir para a resolução dos problemas que afectam o idoso no seu meio natural;
 - c) Atenuar as situações de incapacidade física e/ou mental e de isolamento;
 - d) Assegurar às pessoas idosas e famílias formas diversas de satisfação das necessidades básicas;
 - e) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização dos indivíduos;
 - f) Contribuir para a preservação e promoção da independência e da autonomia do idoso no seu meio familiar e social;
 - g) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e família, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - h) Apelar à colaboração dos familiares, dos vizinhos e do voluntariado social para o apoio a prestar às pessoas idosas e famílias.

NORMA IV Funcionamento

- a) O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta-feira, excepto feriados, véspera de Natal e dia de Carnaval (conforme Código do Trabalho e Convenção Colectiva de Trabalho), das 8h30 às 17h30.
- b) O SAD não tem período de férias.
- c) O SAD encerrará ao longo do ano sempre que superiormente seja concedido qualquer tolerância aos funcionários e quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa
- d) O horário de funcionamento da SAD é estipulado de acordo com as necessidades dos Utentes e a disponibilidade da Instituição.
- e) O tempo dispendido com cada utilizador varia mediante o tipo de serviço a prestar.
- f) A elaboração do mapa de prestação de cuidados deve ser assegurada pelo pessoal técnico e pelos ajudantes familiares
- g) O domicílio do utilizador é inviolável. Cada trabalhador deve actuar com o máximo respeito pelos usos e costumes do utilizador, não fazendo alterações, nem eliminando bens e objectos sem prévia autorização.



Associação de Solidariedade Social de Crestuma

Associação de Solidariedade Social de Crestuma
Instituição Particular de Solidariedade Social

- h) Nos casos em que tenha sido entregue ao serviço a chave do domicílio, esta deve ser guardada em local seguro ou confiada ao trabalhador encarregue da prestação de serviços.
- i) Na ocorrência de um óbito, na presença de um elemento do SAD, este deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico.

NORMA V **Cuidados e Serviços assegurados**

O Serviço de Apoio Domiciliário presta os seguintes serviços:

- a) Prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Distribuição de refeições ao domicílio – pequeno-almoço (aos isolados), almoço, lanche / reforço para a noite;
- c) Limpeza e arrumação da cama;
- d) Tratamento de roupa de uso pessoal do utente
- e) Actividades de animação sócio-cultural;
- f) Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto do utente;
- g) Disponibilização de informação sobre outros serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.
- h) Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes

NORMA VI **Serviços extra**

O SAD assegura ainda mediante extrema necessidade: a aquisição de bens e serviços, o levantamento de receituário médico, o pagamento de serviços, compra de mercearia, vigilância na toma de medicação, apoio nas refeições.

NORMA VII **Comparticipações**

1. Em contrapartida pelos serviços prestados o utente pagará à Instituição o valor mensal correspondente aos serviços, a saber:



Associação de Solidariedade Social de Crestuma

Associação de Solidariedade Social de Crestuma
Instituição Particular de Solidariedade Social

N.º de serviços	Dias úteis
2	30%
3	35%
4	45%
5	50%
6	50%

2. O rendimento “per capita” é obtido através da seguinte fórmula:

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

Em que:

RC = Rendimento “per capita”

RAF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D = Despesas mensais Fixas (renda de casa, medicação, fraldas, transportes)

N = Número de elementos do agregado familiar, ou seja, o conjunto de pessoas que ligadas ou não entre si, vivam em economia comum.

A prova de rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

A prova de despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos, nomeadamente dos transportes, da medicação, da habitação, água e luz.

3. As participações são em número de doze e deverão ser pagas até ao fim do mês a que dizem respeito
 - a) As ausências que não excedam os 10 dias seguidos, no mês, não determinam qualquer diferença na mensalidade.
 - b) Nas ausências justificadas que excedam mais de 10 dias seguidos, no mês, a mensalidade será reduzida em 20%
4. As participações serão revistas no mês de Janeiro de cada ano civil, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos.
5. A caso de alteração de rendimentos ou alteração significativa das despesas fixas fora do mês de revisão estipulado pela instituição, o utente tem de comunicar o facto, documentando-o, para revisão da participação.



CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VIII

Inscrição e Candidatura

1-A inscrição dos candidatos ao SAD pode ser feita ao longo do ano.

2-A inscrição é formalizada mediante o preenchimento da ficha de inscrição, devidamente datada e assinada, da qual deverá constar, obrigatoriamente os seguintes elementos:

a) Prova de rendimentos do agregado familiar: feita mediante a apresentação de documentos

comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;

b) Prova das despesas mensais fixas do agregado familiar:

I) O valor da renda de casa, ou valor da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;

II) Despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.

c) Cópia do bilhete de identidade do utente e do representante legal, quando necessário;

d) Cópia do cartão de contribuinte fiscal do utente e do representante legal, quando necessário;

e) Cópia do cartão de beneficiário da Segurança Social ou pensionista ou de outro subsistema;

f) Cópia do cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;

g) Relatório Médico comprovativo da situação clínica.

h) Cartão de sócio.

3-Na recepção do pedido de inscrição, o responsável de atendimento deve verificar se a Ficha de Inscrição se encontra devidamente preenchida e se tem em anexo os documentos necessários à inscrição.

4-Caso a documentação não se encontre toda em anexo, o responsável de atendimento recebe a ficha de inscrição, mantendo-a pendente até à recepção total dos documentos necessários à selecção e priorização das candidaturas.

5 -Após recepção de todos os elementos solicitados, é atribuída à ficha de inscrição o número provisório de entrada, sequencial por ordem de chegada.

6 -O Utente é informado de que o seu pedido vai ser analisado pela Direcção Técnica e que será contactado para informação da decisão de selecção e priorização das candidaturas.



7 - Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial comprovativa da situação de tutela/ curatela.

8- Da decisão será dado conhecimento telefónico ou presencial, ao utente, no prazo de cinco dias

NORMA IX **Admissão de utentes**

A admissão dos Utentes é feita pela Directora Técnica, ou por outra pessoa por si indicada, em colaboração com a Direcção da Instituição, mediante Entrevista pessoal ao utente e/ou familiar, precedido de Visita Domiciliária para averiguar a situação de dependência.

NORMA X **Critérios de admissão**

A prestação de apoio domiciliário rege-se pelos critérios definidos pela Direcção-Geral de Acção Social, considerando prioritários os casos em que:

- a) O indivíduo está isolado e não existem recursos familiares ou de vizinhança;
- b) O indivíduo não possui recursos económicos para uma solução alternativa;
- c) Há desajustamentos graves na família;
- d) A família não tem possibilidade de assegurar as necessidades básicas do indivíduo;
- e) Situações de emergência social;
- f) Risco de isolamento social
- g) Situações de maior dependência física e mental;

NORMA XI **Prioridade de admissão**

Têm prioridade de admissão:

- a) Os naturais de Crestuma;
- b) Os residentes em Crestuma;
- c) Os candidatos cujos familiares trabalhem em Crestuma;
- d) Os sócios
- e) Situações economicamente desfavorecidas;

Note-se que não se exclui qualquer candidato que não se encontre nestas condições desde que existam vagas.



NORMA XII

A admissão

1. É competente para decidir o processo de admissão a Direcção, após o parecer técnico da Directora Técnica.

1. Consequências da prestação de falsas declarações ou omissões de factos relevantes:
 - a) Verificadas antes do início da prestação de apoio domiciliário implicam a exclusão do candidato;
 - b) Verificadas após o início da prestação de apoio domiciliário implicam o cancelamento da mesma.

2. A prestação de apoio domiciliário está sujeita à existência de meios humanos e logísticos.

3. A prestação de apoio domiciliário obriga à aceitação de todas as normas do presente regulamento, por parte do utente.

NORMA XIII

Acolhimento de novos utentes

- 1 – O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - Apresentação da equipa prestadora dos serviços e cuidados,
 - 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;
 - Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;



Associação de Solidariedade Social de Crestuma

Associação de Solidariedade Social de Crestuma
Instituição Particular de Solidariedade Social

2 – Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA XIV

Processo individual do utente

1 - Após a admissão do utente é elaborado o processo individual que deve conter :

- identificação pessoal do utente,
- data de início da prestação dos serviços;
- as fichas médicas, nome do médico assistente e contacto;
- contacto do familiar ou representante legal;
- situação social;
- contratos assinados,
- planos individuais e
- registos elaborados durante a sua permanência no serviço;
- registo das ausências e suas justificações;
- a identificação do responsável pela chave do domicílio.
- Indicação da cessação do contrato de prestação de serviços com data e motivo;

2 – O processo Individual deve estar actualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

NORMA XV

Contrato de prestação de serviços

O contrato de prestação de serviços é celebrado por escrito, entre o utente ou seu representante ou familiar e a ASSCrestuma, donde contam os direitos e as obrigações de ambas as partes.

É entregue um exemplar ao utente ou seu representante ou familiar e, arquivado outro no respectivo processo individual.

Qualquer alteração é efectuada por mútuo acordo e assinada pelas partes.

NORMA XVI

Guarda dos bens dos utentes



Associação de Solidariedade Social de Crestuma

Associação de Solidariedade Social de Crestuma
Instituição Particular de Solidariedade Social

1. A Instituição não se responsabiliza pelos bens, objectos e valores dos utentes, à excepção dos entregues exclusivamente à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/ utente. Esta lista é arquivada ao Processo Individual do Utente.

NORMA XVIII

Gastos extra mensalidade

Os gastos em medicamentos, fraldas ou produtos equiparados, internamentos, consultas médicas particulares e respectivas deslocações são suportadas pelo utente.

CAPÍTULO III

DEVERES E DIREITOS

NORMA XIX

Deveres e Direitos do UTENTE

1. São deveres do UTENTE:
 - a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio domiciliário, na medida das suas possibilidades;
 - b) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - c) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
 - d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feito;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f) Comunicar por escrito à direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender temporariamente ou definitivamente os serviços.

2. São direitos do UTENTE:
 - a) Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar;
 - b) Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito das suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e, quando solicitado pelo mesmo;
 - g) 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;



Associação de Solidariedade Social de Crestuma

Associação de Solidariedade Social de Crestuma
Instituição Particular de Solidariedade Social

- h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição

NORMA XX **Deveres e Direitos da INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da INSTITUIÇÃO:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos utentes 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 serviço de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantemente 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 da própria Instituição;
2. São deveres da INSTITUIÇÃO:
 - a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - d) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como 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 actualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMAXXI **Interrupção da Prestação dos serviços por iniciativa do utente**



Associação de Solidariedade Social de Crestuma

Associação de Solidariedade Social de Crestuma
Instituição Particular de Solidariedade Social

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção deve ser comunicada pelo mesmo ou família, com 8 dias de antecedência.
2. O pagamento da mensalidade sofre uma redução de 20% quando a ausência justificada for superior a 8 dias seguidos.
3. Quando a ausência for superior a um mês, paga 10% da mensalidade.

NORMA XXIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui um Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado à direcção sempre que desejado.

NORMA XXIV

Cessação de Contrato

O contrato tem de ser cessado obrigatoriamente de forma escrita, dirigida à Direcção da Associação, explicando os motivos da cessação.

Caso a cessação seja por morte, a prestação é paga até ao dia correspondente ao óbito do utente.

Caso a cessação seja por outro motivo, a mensalidade é paga na totalidade.

Capítulo XIII

NORMA XXV

Considerações Finais

Ao utente será entregue uma cópia do presente regulamento, bem com um contrato de prestação de serviços, assinado entre o primeiro (ou familiar responsável) e a Associação de Solidariedade Social de Crestuma.

NORMA XXVI

Os casos omissos no presente regulamento serão analisados e solucionados pela Direcção de acordo com as disposições legais.

NORMA XXVII

O presente regulamento entra em vigor a partir de 1 de Junho de 2015.



Associação de Solidariedade Social de Crestuma

Associação de Solidariedade Social de Crestuma
Instituição Particular de Solidariedade Social



Associação de Solidariedade Social de Crestuma
Instituição Particular de Solidariedade Social

(entregar na Instituição)

.....
O _____, utente do SERVIÇO
DE APOIO DOMICILIÁRIO, ou _____,
familiar responsável de _____ declara que
tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de
Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir todas as normas atrás
referidas.

_____, _____, de _____ de _____

Assinatura

(Utente)

(Familiar responsável)