



"OS PIONEIROS"
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL
Rua do Campolinho, nº 27 - Ap. 32
Mourisca do Vouga - 3750-786 TROFA - ÁGUEDA
Cont. Nº 501 821 112
Telef. 234 644 838 - Fax. 234 646 913 geral@ospioneiros.pt
www.ospioneiros.pt www.facebook.com/ospioneiros



Este Regulamento Interno revoga o anterior datado
de
01 de Setembro de 2015

Ze-lia da Silva

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



"OS PIONEIROS"
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL
Rua do Campolinho, nº 27 - Ap. 32
Mourisca do Vouga - 3750-786 TROFA - ÁGUEDA
Cont. Nº 501 821 112
Telef. 234 644 838 - Fax. 234 646 913 geral@ospioneiros.pt
www.ospioneiros.pt www.facebook.com/ospioneiros



SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

ÍNDICE

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS PÁG. 1

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES PÁG. 5

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO PÁG. 7

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS PÁG. 12

CAPÍTULO V

RECURSOS PÁG. 14

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES PÁG. 15

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS PÁG. 19

Instituição Particular de Solidariedade Social

Creche, Jardim-de-Infância, CATL, ERPI, Centro de Dia, Centro de Convívio, Serviço de Apoio Domiciliário,
Atendimento/Acompanhamento Social, Casinhas Autónomas, Voluntariado e Fornecimento de Refeições para escolas.

GPS: Longitude: 40.616193 Latitude: 8.457312



Zeferino Marques
[Handwritten signatures]

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Os Pioneiros – associação de Pais de Mourisca do Vouga, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 17/12/2012, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO (SAD). Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social da Instituição "Os Pioneiros" - Associação de Pais de Mourisca do Vouga, Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral de Ação Social, desde 29/01/1987 no Livro 3º das Associações de Solidariedade Social, sob o n.º 12/87, a folhas 96 verso.

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.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;
- 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) Circular de Orientação Técnica n.º 4 de 2014 e outras acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª 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 do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços



3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA 4ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DO SAD

1. São destinatários do SAD 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;
2. A Resposta social SAD pretende assumir a proteção dos direitos sociais dos cidadãos, bem como a promoção do respetivo bem-estar e qualidade de vida, destinando-se a dar apoio prioritariamente a pessoas idosas no seu meio familiar e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.
3. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente ou pessoa/ instituição considerada significativa, que assuma a responsabilidade pela frequência.
4. Constituem objetivos do SAD:
 - a) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - b) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) 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;
 - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - h) 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;
 - i) 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;
 - j) 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;
 - p) Privilegiar a prestação de cuidados no domicílio, sem prejuízo da possibilidade do recurso ao internamento em unidades residenciais sempre que necessário, ao processo de reabilitação de modo que, as pessoas possam regressar ao seu domicílio.



NORMA 5ª **MISSÃO DA INSTITUIÇÃO**

Os Pioneiros dão resposta às diferentes necessidades da criança, jovem, idoso, grupos vulneráveis e comunidade em geral, procurando o seu bem-estar físico, psíquico e social, contribuindo para a sua inclusão na sociedade, seguindo políticas/orientações nacionais e internacionais privilegiando o trabalho em rede.

NORMA 6ª **VISÃO DA INSTITUIÇÃO**

Os Pioneiros pretendem ser uma instituição particular de solidariedade social de referência nacional que se distingue pelos cuidados prestados, aos seus clientes, em todas as etapas da vida.

Veremos as pessoas que acolhemos a viverem com maior dignidade, contribuiremos, deste modo para uma sociedade mais justa.

NORMA 7ª **VALORES DA INSTITUIÇÃO**

Cooperação

Trabalhar por um objetivo comum.

Trabalhar com empenho e entreaajuda pelas causas da instituição

Responsabilidade

Prestar serviços aos clientes adequados às suas necessidades e expectativas.

Ser solidário com as equipas de trabalho, apoiando os colegas nas suas necessidades profissionais.

Ser capaz de prever, decidir e assumir as consequências dos seus atos.

Adotar uma conduta eficiente e eficaz cumprindo as suas responsabilidades com rigor para com os clientes, equipas e instituição, de forma rentável e com uma utilização eficiente dos recursos.

Alegria

Criar um bom ambiente de trabalho

Criar bom relacionamento com os clientes

Gerar bem-estar

Inovação/ Criatividade

Sermos pioneiros nas práticas e projetos.

Sermos determinados na nossa conduta.

Sermos referenciados e distinguidos pela comunidade, nos serviços que prestamos.

Confidencialidade

Respeitar a confidencialidade das práticas e informações respeitantes à instituição.

Respeitar o direito à privacidade e confidencialidade dos clientes, o contacto com estes deve pautar-se pela máxima discrição e cautela na forma, conteúdo e meios utilizados para a transmissão de informações.

Revelar sigilo profissional, o dever de não revelar ou utilizar informações sobre factos e pessoas, a não ser mediante autorização expressa ou nos casos previstos na lei.



Honestidade

Ser íntegro na nossa conduta não recebendo de terceiros quaisquer comparticipação monetária ou favor que leve, a quem o presta, a criar expectativas de favorecimento nas suas relações com a instituição. Seremos incorruptíveis.

A nossa conduta deve pautar-se pela verdade.

Imparcialidade

Respeitaremos as pessoas (clientes e colaboradores) na sua individualidade e identidade.

Não deveremos ter em conta interesses pessoais no exercício da nossa prática.

Seremos dignos e retos, agiremos de forma neutra, totalmente independente de interesses políticos, económicos, religiosos ou da raça, etnia, sexo e idade, respeitando o princípio da igualdade.

Integridade

Não deveremos fora da instituição ter atividades profissionais paralelas que de alguma forma colidam com as prestadas pela instituição.

Deveremos usar da lealdade para com os clientes, colaboradores e direção.

Deveremos ser justos e respeitadores.

Solidariedade

Seremos solidários na nossa intervenção proporcionando às pessoas de risco social a sua autonomia, sustentabilidade e integração social.

NORMA 8ª CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SAD 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) Serviço de teleassistência;
2. O SAD assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio e/ou encaminhamento para os serviços competentes da comunidade;
 - c) Cedência de ajudas técnicas;
 - d) Apoio psicossocial;
 - e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, aos fins-de-semana e feriados.



CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 9ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SAD:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas nos n.ºs 1, 2 e 3 da NORMA 4ª;
2. São considerados como grupo alvo, as pessoas em situação de dependência física, mental ou social, transitória ou permanente, resultante ou agravada, nomeadamente por:
 - a) Isolamento geográfico - decorrente de fenómenos de desertificação rural e desenquadramento urbano, migratórios, de envelhecimento populacional, de inacessibilidade e ausência de recursos;
 - b) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente após o estudo da equipa técnica do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - c) Doença crónica ou outras situações que sejam causa de invalidez precoce ou de significativa redução de esperança de vida;
 - d) Situação de doença, ausência ou perda de familiares, amigos ou vizinhos que prestavam apoio;
 - e) Deficiência física ou mental;
 - f) Internamento institucional indevido, por inexistência ou insuficiência de respostas alternativas mais adequadas;
 - g) Alta hospitalar com necessidade de cuidados e de apoio social;
 - h) Inexistência ou insuficiência de apoio diurno.

NORMA 10ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito de candidatura, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de candidatura sénior (parte A e B) 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 candidato e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença;
 - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
2. No caso de se concretizar a admissão exige-se uma prescrição médica da terapêutica medicamentosa.
3. Os documentos referidos nos números anteriores deverão ser entregues no prazo de 10 dias na secretaria da instituição ou para o e-mail geral@ospioneiros.pt a contar a partir da data de preenchimento da candidatura;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de candidatura e respetivos documentos, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



6. A candidatura poderá ser feita na sede da instituição ou na página da internet www.ospioneiros.pt, sendo que, terá o prazo de 10 dias para entrega dos documentos referidos nos pontos 1 e 2, de modo a efetivar a inscrição.

NORMA 11ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes (por exemplo):

1. Situação economicamente desfavorecida – 20%
2. Ausência de apoio familiar – 18%
3. Isolamento social ou geográfico – 15%
4. Desajustamento ou conflito familiar grave - 14%
5. Idoso cujo cônjuge já esteja a frequentar esta instituição – 10%
6. Cliente de outra resposta social da Instituição – 8%
7. Residente ou natural da área de Intervenção da Instituição – 6%
8. Grau de dependência – 4%
9. Ser sócio da instituição – 3%
10. Ser voluntário na instituição há mais de 2 anos – 2%

NORMA 12ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica/Coordenadora de SAD deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, após visita domiciliária pelo Técnico Superior de Serviço Social da instituição a fim de fazer uma avaliação que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o presidente da Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou seu representante legal no prazo de 10 dias, após efetivação da inscrição;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica/Coordenadora de SAD e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
7. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta quando solicitado pelo candidato, presencialmente ou contato telefónico.

NORMA 13ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;



Ze-lp-staples
[Handwritten signature]

- 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, da avaliação do plano de acolhimento sobre o processo de integração e adaptação do utente, que 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 factores 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.

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

NORMA 14ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
- a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - l) Plano Individual do utente.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 15ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana entre as 8h 30m e as 20h. A instituição encerra apenas nos seguintes dias (no caso do SAD de Segunda a Sexta feira):

- Feriados obrigatórios;
- Tolerância de ponto:
 - ✓ 3ª feira de Carnaval



- ✓ Segunda-feira de Páscoa em substituição do Feriado Municipal

NORMA 16ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. De acordo com o disposto na Orientação Técnica circular n. 4 da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal

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 situações similares, desde que vivam em economia comum, 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. Sem prejuízo do disposto do ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenha entre si vínculo contratual;
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

4. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de alguns dos membros do agregado familiar, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou relação de trabalho que revista carácter temporário.

5. 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;
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De 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) De capitais;



Zebrilap

- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
6. 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 prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte 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.
7. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d), do ponto 6, da norma 15ª, define-se o valor correspondente a RMMG como o limite máximo a considerar. Nas situações em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real das despesas.

[Handwritten signature]

NORMA 17ª 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 as seguintes tabelas:

Tabela I – percentagem por dois serviços

Serviços	Percentagens Dias úteis	Percentagens com fins de semana e feriados
Alimentação + Higiene pessoal 1x	37.5%	42.5%
Alimentação + Higiene pessoal 2x	42.5%	47.5%
Alimentação + (Tratamento de roupa ou Higiene habitacional ou teleassistência)	32.5%	37.5%
Alimentação + Animação/ Socialização	35%	37.5%
Higiene pessoal 1x + (Tratamento de roupa ou Higiene habitacional ou teleassistência)	30%	32.5%
Higiene pessoal 2x + Animação/ Socialização	32.5%	37.5%
Tratamento de roupa + Higiene habitacional	25%	27.5%
Outros serviços	5%	10%



Tabela II – percentagem por três serviços

Serviços	Percentagens Dias úteis	Percentagens com fins de semana e feriados
Alimentação + Higiene pessoal 1x + (Tratamento de roupa ou Higiene habitacional ou teleassistência)	47.5%	52.5%
Alimentação + Higiene pessoal 2x + (Tratamento de roupa ou Higiene habitacional ou teleassistência)	52.5%	55%
Alimentação + Tratamento de Roupa + Higiene Habitacional	47.5%	52.5%
Alimentação + Higiene pessoal 1x + Animação/ Socialização	50%	52.5%
Alimentação + Higiene pessoal 2x + Animação/ Socialização	52.5%	55%
Higiene pessoal 1x + (Tratamento de roupa ou Higiene habitacional ou teleassistência) + Animação/ Socialização	35%	37.5%
Higiene pessoal 2x + (Tratamento de roupa ou Higiene habitacional ou teleassistência) + Animação/ Socialização	37.5%	42.5%
Tratamento de roupa + Higiene habitacional + Animação/ Socialização	30%	32.5%
Outros serviços	5%	10%

Tabela III – percentagem por quatro ou mais serviços

Serviços	Percentagens Dias úteis	Percentagens com fins de semana e feriados
Alimentação + Higiene pessoal 1x + (Tratamento de roupa e/ou Higiene habitacional e/ou teleassistência) + Animação/ Socialização	55%	60%
Alimentação + Higiene pessoal 2x + (Tratamento de roupa e/ou Higiene habitacional e/ou teleassistência) + Animação/ Socialização	60%	65%
Higiene pessoal 1x + (Tratamento de roupa e/ou Higiene habitacional e/ou teleassistência) + Animação/ Socialização	37.5%	42.5%
Higiene pessoal 2x + (Tratamento de roupa e/ou Higiene habitacional e/ou teleassistência) + Animação/ Socialização	42.5%	47.5%
Outros serviços	5%	10%



2. De acordo com a orientação da Direção a totalidade dos serviços prestados ao cliente não poderá ultrapassar os 65% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, embora a circular nº 4 refira que a totalidade dos serviços prestados ao cliente não deverá ultrapassar os 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
3. Caso não entregue os documentos comprovativos dos rendimentos do agregado fica sujeito ao pagamento da mensalidade máxima;
4. Desde que não se contrariem os critérios de admissibilidade pode ser estabelecida uma mensalidade mínima;
5. A prestação de outros serviços, como por exemplo Teleassistência, para além dos atrás referidos, implicará um acréscimo na comparticipação familiar, aplicado sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
6. Sempre que se verifique a frequência por mais do que um elemento do agregado familiar haverá lugar a uma redução de 10% da mensalidade.
7. Em caso de alteração à tabela em será comunicado aos utentes entrando em vigos 30 dias após a comunicação.

NORMA 18ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e/ou nas opções de cuidados e serviços a prestar.
4. 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.

NORMA 19ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado antes da prestação do apoio.
3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 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.
4. O atraso do pagamento tem como consequência um agravamento de 10%, acrescido das despesas de cobrança, caso se verifique esta necessidade.
5. Os dias de feriados não serão descontados em caso algum.
6. No caso de cessação dos serviços (por exemplo pelo motivo de desistência, falecimento, ou outros) do utente/cliente antes do dia 15 do mês corrente o responsável está obrigado a pagar 50% do valor da mensalidade. Caso a cessação ocorra depois do dia 15 paga os 100% da mensalidade.



7. No caso de o utente/cliente for admitido antes do dia 15 do mês corrente o responsável está obrigado a pagar 100% da mensalidade. Caso a admissão ocorra depois do dia 15 paga 50% da mensalidade.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 20ª FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal e lanche; podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social, sendo dada a possibilidade ao utente de escolher a ementa;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. Horário da distribuição das refeições decorre entre as 12h e as 13h 30m.

NORMA 21ª 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, uma vez por dia.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA 22ª TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

NORMA 23ª 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 serviço celebrado.



NORMA 24ª

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 Serviço de Apoio Domiciliário proporciona o plano anual e semanal de atividades com a participação de todos os técnicos e os próprios utentes que procurará dinamizar atividades culturais, recreativas e ocupacionais que promovam o bem-estar do idoso.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da equipa multidisciplinar, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. 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;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. 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 ou do próprio utente, de acordo com a necessidade deste;
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 25ª

SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA

O utente e/ou responsável pode solicitar o serviço, sendo responsabilidade deste pagar o valor em vigor à data da solicitação.

É da responsabilidade do utente/responsável o uso adequado do equipamento.

NORMA 26ª

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

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes de SAD podem utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA 27ª

REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

As necessidades de realização de pequenas reparações/modificações no domicílio devem ser solicitadas pelo cliente ou seu responsável, comunicando qual o problema, quando está ao seu



alcança a instituição poderá realizar estas reparações/modificações e/ou encaminhar para os serviços competentes da comunidade.

NORMA 28ª

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 SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 29ª

APOIO PSICOSSOCIAL

O objetivo deste apoio visa a melhoria das condições de vida das pessoas idosas. São efetuadas visitas de acompanhamento aos idosos em suas casas, isto é, é utilizada a observação direta das condições de vida, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social.

NORMA 30ª

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES;

A instituição poderá promover a formação e sensibilização à família e cuidadores informais que facilitem a integração do utente no seu contexto social e familiar, reforçando assim as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores na prestação de cuidados de forma a evitar e encurtar os internamentos e as institucionalizações.

NORMA 31ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas. Se não houver prescrição médica o utente e/ou familiar responsável assinará um termo de responsabilidade para o efeito;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, nos períodos da prestação do serviço.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 32ª PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SAD 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.



INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL
Rua do Campolinho, nº 27 - Ap. 32
Mourisca do Vouga - 3750-786 TROFA - ÁGUEDA
Cont. Nº 501 821 112
Telef. 234 644 838 - Fax. 234 646 913 geral@ospioneiros.pt
www.ospioneiros.pt www.facebook.com/ospioneiros



7 de Maio

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

NORMA 33ª **DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/Coordenação Técnica deste SAD compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Coordenadora da resposta social é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica;

CAPÍTULO VI **DIREITOS E DEVERES**

NORMA 34ª **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD 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 SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) Suportar os custos de consultas, medicamentos, material de enfermagem, material de higiene, ambulâncias e outros equipamentos que venham a ser necessários;
- i) Comunicar à Instituição atempadamente as respetivas ausências;
- j) Absterem-se de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.

NORMA 35ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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;
- f) Lealdade e respeito por parte dos utentes, pessoas próximas e colaboradores;
- g) Receber todos os meses e até ao dia 8 do mês corrente a mensalidade e outras despesas extras;
- h) Exigir o bom estado do edifício e seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo utente a devida reparação do dano.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno e contratados;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;



- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 36ª

PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE ACIDENTE E DOENÇA

1. Se o cliente adoecer ou tiver algum acidente durante a prestação dos serviços, a Coordenadora da resposta social ou, na impossibilidade desta, alguém nomeado para o efeito, realiza uma avaliação da gravidade da situação:
 - a) Se o cliente necessita de cuidados médicos urgentes, entra-se de imediato em contacto com a linha de emergência médica (112) onde recebe orientações e aguarda pela ambulância que leva o cliente ao hospital. A família é contactada a seguir ao 112 e apenas na impossibilidade desta acompanhar é que o cliente será acompanhado por um colaborador da Instituição nomeado pela Coordenadora.
 - b) Caso o cliente regresse ao seu domicílio devem ser respeitadas as orientações médicas.
 - c) Se o cliente não necessitar de cuidados médicos urgentes, a Instituição presta os cuidados necessários e disponíveis e contacta a família para expor a situação.

NORMA 37ª

PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS

1. A Constituição da República Portuguesa, refere que o direito à integridade moral e física das pessoas é inviolável e que ninguém pode ser submetido a tortura, nem a maus-tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.
2. Caso se detetem indícios que levanten suspeita de maus tratos sobre o idoso o colaborador deve aproveitar a sua relação de proximidade para aferir melhor a situação. Em situação de verificação de suspeita o colaborador deve informar, logo que possível, a Coordenadora da resposta social.
 - a) Para a realização do despiste da situação identificada, o elemento técnico designado para o efeito, deve proceder à aferição de dados, efetuando o registo em impresso próprio.
 - b) Após avaliação da situação e sempre que se justifique deve-se proceder à notificação e sinalização junto das autoridades competentes.

NORMA 38ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTEENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA 39ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes;



4. Os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

NORMA 40ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do SAD 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 30 dias de antecedência;

NORMA 41ª

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 por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
3. Com ausência superior ou igual a 30 dias sem justificação.

ARTIGO 42º

EXÉQUIAS FÚNEBRES

Na situação de morte do utente deverá, sempre, a Instituição fazer-se representar nas cerimónias fúnebres com um ramo de flores e bandeira.

NORMA 43ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição, sempre que desejado, pelo cliente e/ou familiar.

NORMA 44ª

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 Diretora Técnica/ Coordenadora da resposta social por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.



CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 45ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 46ª INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 47ª ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 15/3/2016.

Mourisca do Vouga, 14 de Março de 2016

Felipe Soares

A Direção
[Signature]

[Signature]

