



Associação de Solidariedade Humanitária de Monte Córdova

Contribuinte nº: 502066407

Rua da Associação, nº105 – 4825-284 Monte Córdova

Tlf. 252809660 Fax. 252809669

E-mail: ashmcordova@gmail.com

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Monte Córdova



CAPÍTULO I

DISPOSI OES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplica o

O Serviço de Apoio Domiciliário designado por Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), com acordo de coopera o para a resposta social de estrutura residencial para pessoas idosas celebrado com o Centro Distrital do Porto em 20/05/2003, pertencente   Associa o de Solidariedade Humanitária de Monte Córdova, IPSS, sita na Rua da Associa o, n  105, 4825-284, Monte Córdova, registada no Livro n  5 das Associa es de Solidariedade Social, sob o N  5/93, a fls 102 e 102v. em 06/07/90, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legisla o Aplicável

Este estabelecimento destina-se   presta o de serviços e rege-se, igualmente, pelo estipulado na Portaria n  38/2013 de 30 de Janeiro e na Circular n  4 de 16 de Dezembro de 2014, pela Dire o Geral da Segurança Social.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b. Assegurar a divulga o e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta prestadora de serviços;
- c. Promover a participa o ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.



NORMA IV
Natureza e fins do SAD

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e de serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a situação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Constitui objetivos do SAD:

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

NORMA V
Cuidados e Serviços

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado e cuidados e serviços, em função do diagnóstico concerne às necessidades e potencialidades dos utentes e com a capacidade de resposta do SAD, da Associação de Solidariedade Humanitária de Monte Córdova.
2. De acordo com o contratualizado, o Serviço de Apoio Domiciliário poderá assegurar a prestação dos seguintes serviços:
 - a. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d. Tratamento de Roupa do uso pessoal do utente;
 - e. Atividades de ocupação, de animação e socialização;

- f. Pagamento de serviços;
 - g. Serviço de teleassistência;
 - h. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - i. Apoio Psicossocial;
 - j. Confeção de alimentos no domicílio,
 - k. Transporte;
 - l. Cuidados de imagem;
 - m. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
3. Sempre que se verifique a ausência do utente no seu domicílio, a prestação de serviços contratualizados será suspensa.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

1. São condições de admissão nesta resposta:
- a. Necessidade expressa pelo utente;
 - b. Situação de isolamento geográfico;
 - c. Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
 - d. Necessitar de ajuda na execução das atividades da vida diária;
 - e. Ser utente de outra resposta social da Instituição;
 - f. Familiar direto de utente da Instituição;
 - g. Familiar direto de colaborador;
 - h. Ser sócio da Instituição há mais de 2 anos.

2. Quanto à naturalidade e residência, e não havendo outros fatores a considerar, serão preferidos os candidatos:



- a. Naturais e residentes na Freguesia de Monte Córdova;
- b. Naturais não residentes;
- c. Não naturais mas residentes há mais de 10 anos;
- d. Em igualdade de circunstâncias têm sempre prioridade os candidatos que sejam sócios da Associação de Solidariedade Humanitária de Monte Córdova há mais de dois anos e que estejam em conformidade face às suas obrigações estatutárias.

NORMA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a. Bilhete de Identidade do utente e, quando necessário, do representante legal;
 - b. Cartão de Contribuinte do utente e, quando necessário, do representante legal;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - e. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;
 - f. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário, através de IRS;
 - g. Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de utente.

2. O período de candidatura decorre nos dias úteis do ano civil.
 - a. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9h às 12h30m e das 13h30m às 17h.
 - b. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do estabelecimento.
 - c. 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.

NORMA IX

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

- a. Situação de risco / emergência social;
- b. Conflito familiar / marginalização / exclusão;
- c. Situação económico-financeira precária;
- d. Ausência de retaguarda;
- e. Situação de saúde / dependência;
- f. Isolamento pessoal.

NORMA X

Admissão

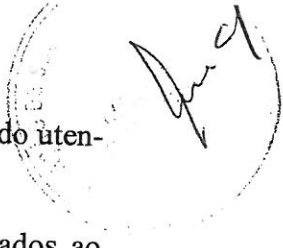
Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.

É competente para decidir a Direção da Instituição, através do parecer da diretora técnica. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 15 dias úteis.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- 
- a. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
 - b. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 - c. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - d. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoas(s) que lhe são próximas;
 - e. Consideração dos aspectos da Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos, atualizando o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - f. 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;
 - g. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - h. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
2. Aquando da admissão, o responsável pelo utente deverá marcar, com o nº de utente, indicado pela instituição, todas as peças de roupa que o acompanham. A roupa que for adquirida posteriormente à sua admissão deverá vir marcada e ser entregue à pessoa responsável. A instituição não procederá à inventariação dos pertences do utente, devido à dificuldade de controlo de entradas/saídas e/ou deterioração dos mesmos que, muitas das vezes, não são comunicadas à Instituição, pelos responsáveis/familiares;

NORMA XII

Processo Individual do Utente

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a. Ficha de inscrição do utente;
 - b. Contrato de prestação de serviços;
 - c. Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
 - d. Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;

- e. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação; alergias e outras);
 - f. Fichas de Inscrição e de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - g. Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - h. Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas avaliações e revisões;
 - i. Registos de entradas e saídas da casa do utente;
 - j. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação;
 - k. Outros elementos considerados relevantes.
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 é atualizado semestralmente.

NORMA XIII

Lista de Candidatos

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o utente incorpora a lista de candidatos. A lista de candidatos é atualizada semestralmente, através de contacto telefónico.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Instalações

O SAD está sediado na Rua da Associação, nº 105 e as suas instalações são compostas por:

- a. Secretaria e Receção;
- b. Gabinete de Técnico;
- c. Instalações sanitárias;
- d. Convívio e atividades;



- e. Refeições;
- f. Alojamento;
- g. Cozinha e despensa;
- h. Lavandaria;
- i. Serviços de enfermagem;
- j. Serviços de apoio;
- k. Arrecadação.

NORMA XV

Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
2. O horário de funcionamento inicia-se às 7h30m e termina às 20h.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar diz respeito ao mês corrente e é efetuado no seguinte período: das 9h às 19h até ao 10º dia útil de cada mês, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar apresenta as seguintes modalidades:
 - a. Transferência bancária, através do nib: 0045 1210 40207844653 06
 - b. Numerário;
 - c. Multibanco;
 - d. Cheque à ordem da instituição.

NORMA XVIII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor, encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), 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 fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

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



4. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, 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.
5. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c. Despesas de transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
6. A participação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
7. A prova de rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos da real situação do agregado.
8. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e, após tomada de diligências adequadas, a instituição pode convencionar um montante de participação familiar até ao limite da participação familiar máxima.
9. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto anterior, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da participação familiar máxima.
10. Haverá lugar a redução de 10%, na participação familiar mensal quando:

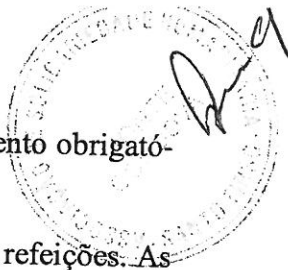
- a. O período de ausência, devidamente justificado, exceda os 15 dias seguidos.
11. Haverá lugar a redução de 20%, na comparticipação familiar mensal quando:
12. O utente for familiar direto de um colaborador;
13. O utente for irmão(ã), mãe (pai), filho(a), esposo(a) de um utilizador de qualquer resposta social da instituição.
14. Haverá lugar a redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando:
 - a. O período de ausência apresentar justificação, não exceda um mês;
15. Haverá lugar a redução de 75% na comparticipação familiar mensal quando:
 - a. O período de ausência, devidamente justificado, exceda um mês.
16. Considera-se justificação, as seguintes possibilidades:
 - a. Internamento hospitalar, devidamente comprovado;
 - b. Doença, com atestado do médico de família;
 - c. Férias, não excedendo um mês.
17. Por alteração das circunstâncias que estiverem na base da definição da comparticipação familiar, a instituição pode proceder à revisão da respetiva comparticipação.
18. As comparticipações familiares, em regra, são objecto de revisão anual.
19. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, os utentes serão informados através de um comunicado escrito, com aviso prévio de 15 dias.

As falsas declarações ou a consciente omissão de quaisquer rendimentos e a falta de pagamento das comparticipações mensais, permitem à Direção da Associação deliberar sobre a suspensão dos direitos do respetivo utente, ou a sua exclusão da estrutura residencial para pessoas idosas, se não for regularizada a situação no prazo que para o efeito lhe vier a ser fixado.

NORMA XIX

Confeção, Transporte e/ou Distribuição de refeições

1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus utentes:
 - a. Pequeno-Almoço
 - b. Almoço
 - c. Jantar
2. A ementa semanal é entregue semanalmente, 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.
 4. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. As refeições são distribuídas diariamente, ao abrigo da modalidade pretendida.

NORMA XX

Tratamento de Roupas

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada na segunda-feira, e entregue no domicílio do utente na sexta-feira, pelo pessoal prestador de serviços.

NORMA XXI

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, de preferência no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XXII

Arrumação e Pequenas Limpezas no Domicílio

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas 2 a 3 vezes por semana, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XXIII

Aquisição de Géneros Alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.

2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXIV

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 a voluntários, se necessário.

NORMA XXV

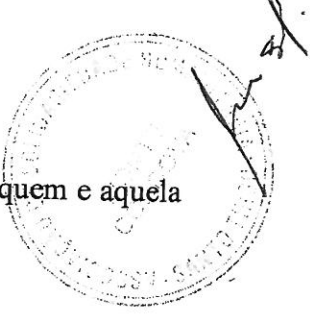
Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afecto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção/coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXVI

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 geral do mesmo.
2. São funções da Diretora/Coordenadora Técnica:
 - a. Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
 - b. Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;
 - c. Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
 - d. Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
 - e. Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;

- 
- f. Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
 - g. Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
 - h. Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
 - i. Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
 - j. Promover a articulação com os serviços da comunidade.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVI

Direitos dos Utentes

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. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i. 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;

- j. 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;
- k. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l. Articular com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

NORMA XXVII

Deveres dos Utentes

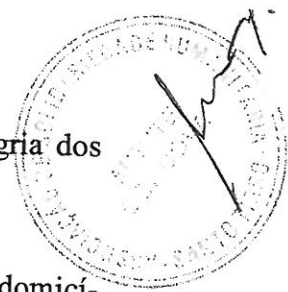
São deveres dos utentes:

- a. Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- 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 em sugestões para melhoria do serviço;
- 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, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXVIII

Família/Responsável

1. A admissão das pessoas idosas na resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas não liberta os respetivos familiares/responsáveis dos seus deveres e responsabilidades.
2. Consideram-se deveres e responsabilidades dos familiares/responsáveis dos utentes:

- 
- a. Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria dos utentes;
 - b. Visitar os utentes/utentes com regularidade, com regularidade no seu domicílio;
 - c. Acompanhá-los, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde (internamento hospitalar, consultas, etc.);
 - d. Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;
 - e. Proporcionar, sempre que possível, a participação dos utentes/utentes nas festas familiares.

NORMA XXIX

Direitos da Direção e dos Trabalhadores da Instituição

1. São direitos da Direção 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 co-responsabilização 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 direitos dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD:
 - a. Serem tratados com respeito e dignidade;
 - b. Frequentar ações de formação adequadas;
 - c. Receber atempadamente a remuneração acordada.

NORMA XXX
Causas de Exclusão

1. Das causas de exclusão:

Sempre que o comportamento deliberado e consciente do residente seja de molde a prejudicar a tranquilidade, o funcionamento ou o bem-estar necessários aos residentes e à instituição, haverá lugar às seguintes situações, conforme a gravidade e reincidência das ocorrências.

- a. Advertência verbal;
- b. Repreensão por escrito;
- c. Exclusão.

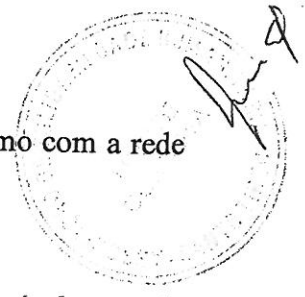
Ou seja, numa primeira instância, haverá lugar a uma advertência verbal, se houver reincidência segue-se uma repreensão escrita e, por último, recorre-se à exclusão em virtude do bem-estar dos idosos. Importa sublinhar que as sanções atrás mencionadas serão adequadas à natureza do comportamento e às consequências provocadas.

É a Direção da Associação que decide a exclusão do residente.

NORMA XXXI
Deveres da Direção e dos Trabalhadores da Instituição

1. São deveres da Direção da Instituição:

- a. Aceitar o princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b. Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um, em cada circunstância;
- c. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;



- e. Colaborar activamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - f. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - g. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - h. Manter os processos dos utentes atualizados;
 - i. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD
- a. Adotar uma conduta responsável, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
 - b. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
 - c. No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
 - d. Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
 - e. Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização;
 - f. Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
 - g. Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
 - h. Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
 - i. Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
 - j. Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;

- k. Informar os seus superiores sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

NORMA XXXII

Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de um dossier que integra o Registo diário de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Registo de Ocorrências é entregue diariamente à Diretora Técnica.

NORMA XXXIII

Contrato de Prestação de Serviços

- a. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, ficando o original com o 1º outorgante e uma cópia para os restantes.
- b. Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços será elaborada uma adenda a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no contrato de prestação de serviços inicial.

NORMA XXXIV

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

É admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao utente, quando:

- a. Período de ausência, sem justificação, não excedendo um mês;
- b. Internamento hospitalar, devidamente comprovado;
- c. Doença, com justificação do médico de família;
- d. Férias, não excedendo um mês.

NORMA XXXV

Cessação da Prestação e Serviços por facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços acontece quando:



1. O período de ausência, sem justificação, excede um mês. Considera-se justificação, as seguintes possibilidades:
 - a. Internamento hospitalar, devidamente comprovado;
 - b. Doença, com atestado do médico de família;
 - c. Férias, não excedendo um mês;
2. As admissões poderão ser condicionadas a um período de adaptação máxima de um mês. Findo este período quer o utente, quer a instituição poderão invocar razões que sejam impeditivas de continuação do utente nesta Instituição;
3. Nos casos de não adaptação do utente, qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de 8 dias. Nestes casos, o utente ficará a cargo do responsável, sendo pago o valor devido ao período de permanência da Resposta Social.
4. Por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
5. Denúncia de uma das partes, por escrito, com antecedência mínima de 60 dias;
6. Não cumprimento do constante do n.º 1 da norma XVI, do presente Regulamento Interno;
7. Se se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no presente Regulamento;
8. A prestação de falsas declarações;
9. Ausência definitiva do utente;
10. Comportamentos inadequados por parte do utente, no decorrer da sua frequência na Resposta Social, que coloquem em causa o funcionamento da Resposta e o bem-estar dos outros utentes e trabalhadores da Instituição.

NORMA XXXVI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVII

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo 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.

NORMA XXXVIII

Integração de Lacunas

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

NORMA XXXIV

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Maio de 2016.

O Presidente da Direção,
