

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO




fonte santa
Centro Social da Serra do Bouro

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

Norma 1ª – Âmbito de aplicação.....	2
Norma 2ª – Legislação aplicável.....	2
Norma 3ª – Destinatários e objetivos.....	2
Norma 4ª – Serviços prestados e actividades desenvolvidas.....	3

CAPÍTULO II – Processo de admissão dos clientes

Norma 5ª – Condições de admissão.....	3
Norma 6ª – Candidatura.....	3
Norma 7ª – Critérios de admissão.....	4
Norma 8ª – Efetivação da candidatura e renovação da inscrição.....	4
Norma 9ª – Admissão.....	4
Norma 10ª – Acolhimento dos novos clientes.....	5
Norma 11ª – Processo individual do cliente.....	5
Norma 12ª – Lista de espera.....	5

CAPÍTULO III – Instalações e regras de funcionamento

Norma 13ª – Instalações.....	6
Norma 14ª – Horário de funcionamento.....	6
Norma 15ª – Cálculo do rendimento <i>Per Capita</i>	6
Norma 16ª – Tabela de comparticipações.....	7
Norma 17ª – Revisão da comparticipação familiar.....	8
Norma 18ª – Pagamento da mensalidade.....	8

CAPÍTULO IV – Da prestação dos cuidados e serviços

Norma 19ª – Fornecimento e apoio nas refeições.....	8
Norma 20ª – Cuidados de higiene e de conforto pessoal.....	8
Norma 21ª – Tratamento de roupa do uso pessoal do cliente.....	8
Norma 22ª – Higiene habitacional.....	9
Norma 23ª – Actividades de animação e socialização, aquisição de bens e serviços, deslocação a entidades da comunidade.....	9
Norma 24ª – Serviço de teleassistência.....	9
Norma 25ª – Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico.....	9
Norma 26ª - Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio.....	9
Norma 27ª – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.....	10
Norma 28ª – Apoio psicossocial.....	10
Norma 29ª – Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes.....	10
Norma 30ª – Actividades/serviços prestados.....	10

CAPÍTULO V - Recursos

Norma 31ª – Quadro de pessoal.....	10
Norma 32ª – Direção técnica.....	10

CAPÍTULO VI – Direitos e deveres

Norma 33ª – Direitos do clientes.....	11
Norma 34ª – Deveres dos clientes.....	11
Norma 35ª – Direitos da instituição.....	11
Norma 36ª – Deveres da instituição.....	12
Norma 37ª – Contrato de prestação de serviços.....	12
Norma 38ª – Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente.....	12
Norma 39ª – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador.....	12
Norma 40ª – Livro de reclamações.....	12
Norma 41ª – Livro de registo de ocorrências.....	12

CAPÍTULO VII – Disposições finais

Norma 42ª – Alterações ao regulamento.....	13
Norma 43ª – Integração de lacunas.....	13
Norma 44ª – Foro competente.....	13
Norma 45ª – Entrada em vigor.....	13

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro Social da Serra do Bouro designado por FONTE SANTA, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 16 de Maio de 2011, pertencente a Fonte Santa – Centro Social da Serra do Bouro, Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa colectiva de utilidade pública que se encontra registada desde 02 de Fevereiro de 2006 na Direcção Geral da Segurança Social, da Família e da Criança, no livro nº 11 das Associações de Solidariedade Social, sob o nº 44/06, a fls. 55 verso, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

A Fonte Santa prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei 119/83 de 25 de Fevereiro com a redacção dada pelo 172-A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho - Revoga o Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de maio, o DN nº31/2000 de 31 de Julho e o despacho normativo 02/12 de 14 de Fevereiro;
- c) Despacho Normativo 31/2000 de 31 de Julho;
- d) Decreto-Lei nº 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 contra-ordenacional;
- e) Portaria nº 38/2013 de 30 e Janeiro – Estabelece as condições de instalação e funcionamento do SAD;
- f) Circular nº 4 de 16/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social;
- g) Circular nº 5 de 23/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social;
- h) Decreto-Lei nº 120/2015 de 30 de Junho – Estabelece os princípios orientadores e enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as IPSS;

NORMA 3ª

Destinatários e Objectivos

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e

- actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - k) Promover a intergeracionalidade;
 - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - n) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
 - o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento de roupas de uso pessoal e da casa;
 - d) Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
 - e) Colaboração na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, nomeadamente, apoio na administração de medicamentos. A prestação deste serviço, exige o respectivo enquadramento num plano de cuidados definidos e orientados pela equipa de saúde, quando a situação do cliente o determine, conforme orientação do médico assistente;
 - f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e serviços e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - g) Serviço de teleassistência;
 - h) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - i) Realização de actividades de motricidade e ocupacionais;
 - j) Cedência de ajudas técnicas;
 - k) Apoio psicossocial;
 - l) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
 - m) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - n) Aquisição de bens e serviços;
 - o) Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente.
2. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

Condições de Admissão

São condições de admissão neste serviço:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 da NORMA 3ª.
- b) Residência na área de intervenção;
- c) Condições habitacionais mínimas necessárias para a prestação dos serviços.

NORMA 6ª

Candidatura

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento da ficha de inscrição que constituirá parte integrante do seu processo de cliente.

NORMA 7ª**CrITÉRIOS de AdmissÃO**

1. São critérios de prioridade na admissÃO dos clientes:
 - a) As pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos;
 - b) Risco de isolamento social;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou pessoas próximas para assegurar os cuidados básicos;
 - d) Situações encaminhadas por outros serviços (segurança social, hospital, centro de saúde);
 - e) Idade do cliente;
 - f) Ser cliente de outra resposta social;
 - g) Anos de associado na Fonte Santa;
 - h) Ser natural e/ou residente na Serra do Bouro.
2. A Direção poderá, excecionalmente, autorizar admissões com base noutros critérios, respeitando sempre os referidos e os acordos vigentes aplicáveis com outras Entidades, como seja o caso da Segurança Social.
3. Em caso de inadaptação do residente a Direção, coadjuvado pela Diretora Técnica procurará uma solução alternativa, sempre com a intervenção da família.

NORMA 8ª**Efetivação da Candidatura e Renovação da Inscrição**

1. Havendo vaga, será solicitada a entrega da cópia ou facultado os dados, mediante a apresentação dos originais, dos seguintes documentos:
 - 1.1. Cartão do cidadão do candidato e do representante legal, na sua ausência:
 - 1.1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal, quando necessário, autorização de residência ou passaporte;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
- Assim como:
- 1.5. Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato;
 - 1.6. Cópia do Boletim de vacinas, quando solicitado;
 - 1.7. Cópia do comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
 - 1.8. Declaração assinada pelo candidato ou pelo representante legal, quando necessário, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
3. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal do candidato.
 4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
 5. 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 9ª**AdmissÃO**

1. Concluído o processo de candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissÃO, a submeter à decisão da Direção.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.
3. 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.
4. Em situações de emergência, a admissÃO será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. As inscrições dos candidatos que satisfaçam as condições de selecção e priorização, mas para as quais não existe vaga, são inscritas na lista de espera.

6. A admissão é formalizada através de contrato de prestação de serviços entre o candidato ou o seu representante legal, e o representante da instituição, onde são definidos os termos e condições do mesmo.
7. No ato da admissão é devida a primeira mensalidade.

NORMA 10ª

Acolhimento dos Novos Clientes

1. É efetuado um programa de acolhimento inicial, durante o qual serão avaliada as necessidades do cliente e elaborado um Plano Individual pela equipa técnica em colaboração com o cliente e respetiva(s) pessoa(s) próxima(s);
2. O período de adaptação do cliente é de um mês, durante este período é implementado um Programa de Acolhimento;
3. No primeiro dia de prestação do serviço, o director/coordenador técnico acompanhará o colaborador responsável pela integração, fazendo a sua apresentação e verificação do cumprimento dos serviços contratados;
4. Se for necessário alterar os objetivos de intervenção, o responsável pelo programa de acolhimento dá conhecimento ao cliente e procede à negociação das respectivas alterações;
5. Se não se verificou a adaptação e a situação persistir é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato;
6. Se os objetivos de intervenção não necessitam de ser alterados e o cliente se adaptou, o relatório é arquivado no processo individual;

NORMA 11ª

Processo Individual do Cliente

1. Para cada cliente será constituído um Processo Individual, do qual consta:
 - a) Ficha de inscrição;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
 - d) Diagnóstico social;
 - e) Identificação e contato do médico assistente;
 - f) Plano Individual de Cuidados;
 - g) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - h) Fichas de avaliação diagnóstico;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Contrato de prestação de serviços;
 - k) Resultado do programa de acolhimento inicial;
 - l) Plano individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - m) Comprovativo de rendimentos;
 - n) Cálculo da mensalidade;
 - o) Registo da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada Processo Individual deve ser permanentemente actualizado.

NORMA 12ª

Lista de Espera

1. Os clientes que satisfazem as condições de selecção e priorização mas para os quais não existe vaga, são inscritos na instituição em lista de espera.
2. A inscrição do cliente na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de selecção e priorização.
3. Serão retirados da lista de espera os candidatos que desistam da inscrição ou por falecimento.
4. A lista será actualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
5. O cliente e/ou pessoas significativas serão informados quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 13ª

Instalações

A FONTE SANTA – Centro social da Serra do Bouro, está sediado na Estrada do Arrife nº 15, 2500-715 Serra do Bouro, e as suas instalações do SAD são compostas por:

- a) dois gabinetes administrativos;
- b) cozinha e arrumos;
- c) lavandaria;
- d) sala de pessoal;
- e) instalações sanitárias e vestiário do pessoal.

NORMA 14ª

Horários de Funcionamento

O horário da SAD é das 8:30 às 19:00, todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

NORMA 15ª

Cálculo do Rendimento *Per capita*

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

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D} \cdot N$$

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento 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 (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – 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);

Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam

inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

- f) De capitais – rendimentos definidos no artº 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outros elementos do agregado, á data de 31 de Dezembro do ano relevante, considerando-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - g) Outras fontes de rendimento (exceto de apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. 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, 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 de 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.

NORMA 16ª

Tabela de Comparticipações

A mensalidade/comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

1. Ao somatório das despesas referidas no nº 4 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG, nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
2. A prova de rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação ou outro documento probatório.
3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
4. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços de alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupas é determinada pela aplicação da percentagem de 50% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.
5. A prestação de outros serviços para além dos referidos no número anterior poderá implicar um acréscimo da comparticipação familiar, podendo esta atingir até 60% do rendimento “per capita” do agregado familiar.
6. A não prestação de algum ou alguns serviços referidos no número 1 implica a aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” conforme o quadro seguinte, pelos serviços solicitados:

Serviços solicitados	Alimentação	Higiene Pessoal(1x/dia)	Higiene Pessoal(2x/dia)	Higiene Habitacional	Tratamento de roupa
Percentagem	26,25	20,25	30,25	9,75	18,75

7. Qualquer alteração à tabela em vigor será comunicada ao cliente com 30 dias de antecedência à sua aplicação.

NORMA 17ª

Revisão da Participação Familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
2. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 18ª

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/participação é efectuado até ao dia 8 do mês a que respeita.
2. As mensalidades poderão ser pagas em cheque, numerário ou por transferência bancária.
3. O não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica o pagamento de uma penalização de 5%. As penalizações acumulam mensalmente.
4. Perante ausências de pagamento superiores a 30 dias a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização das mensalidades e respectivas penalizações, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. Se existirem atividades ou outras despesas extraordinárias estas serão pagas, de acordo com o estabelecido pela Direção, extra mensalidade/participação familiar e o seu pagamento deverá ser efectuado até ao dia 8 do mês seguinte a que disserem respeito.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19ª

Fornecimento e Apoio nas Refeições

O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço.

1. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado.
2. A dieta dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
3. As ementas são elaboradas por um dietista ou nutricionista.

NORMA 20ª

Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação e cuidados de higiene corporal e conforto.
2. Quando solicitado, 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 na Instituição constituindo igualmente um serviço não incluído nos cuidados básicos.

NORMA 21ª

Tratamento de Roupas do Uso Pessoal do Cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento da roupa, está é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregues no domicílio do cliente, depois de tratada.

NORMA 22ª

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efectuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 23ª**Atividades de Animação e Socialização, Aquisição de Bens e Serviços, Deslocação a Entidades da Comunidade**

1. O desenvolvimento de actividades, passeios ou deslocações é da responsabilidade da Instituição.
2. Para a participação nas actividades/deslocações poderá ser cobrada uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando forem efectuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante as actividades, passeios ou deslocações os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.
5. Nas actividades extraordinárias, das quais resulte a deslocação do cliente, a Instituição não se responsabiliza por quaisquer danos que possam ocorrer.
6. A aquisição de bens e serviços será feita a pedido do cliente, são efectuadas com o dinheiro deste a quem é devido um comprovativo do valor da aquisição e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
7. A aquisição de bens e serviços será feita consoante a disponibilidade dos colaboradores.

NORMA 24ª**Serviço de Teleassistência**

1. O cliente poderá usufruir do serviço de teleassistência. Trata-se de uma parceria entre a Instituição e uma central de assistência permanente, pronta a responder a qualquer situação de emergência através de um sistema de comunicação.
2. A contratualização da teleassistência é considerada como outro serviço.

NORMA 25ª**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 cliente.
2. Os clientes podem usufruir dos cuidados médicos e de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem, no entanto, é devida uma comparticipação pela prestação deste serviço.
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 26ª**Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio**

1. Pequenas reparações e modificações no domicílio do cliente podem ser efetuadas, caso se avalie a necessidade, embora não estejam incluídas no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de serviço, carecendo estas de parecer positivo da Diretora Técnica, e decisão da Direção da Instituição.
2. As pequenas reparações ou modificações também poderão ser disponibilizadas/articuladas com o apoio de projectos existentes no Concelho, sempre com o parecer do cliente/família.

NORMA 27ª**Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo o cliente ser previamente informado do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 28ª**Apoio Psicossocial**

O apoio social e encaminhamento psicológico são prestados nas seguintes situações:

- a) Articulação direta com o cliente e família;
- b) Avaliação das expectativas e gestão das mesmas;
- c) Avaliação do grau de satisfação face aos serviços prestados;
- d) Delineamento do plano de cuidados e do plano de desenvolvimento individual do cliente;
- e) Acompanhamento sistemático para avaliação do grau de autonomia/dependência do cliente;
- f) Avaliação para a realização do ajuste necessário ao nível da personalização dos serviços face às necessidades do cliente,
- g) Acompanhamento sistemático ao nível das várias ocorrências e eventual resolução das mesmas em caso de necessidade;
- h) Sensibilização das ajudantes de acção direta para as especificidades e necessidades do cliente;
- i) Informar e encaminhar os clientes/família para as várias entidades da comunidade.

NORMA 29ª**Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Clientes**

A Instituição presta acções de sensibilização aos clientes e cuidadores informais e presta informação relativa às diversas acções de sensibilização que são realizadas nas várias entidades da comunidade.

NORMA 30ª**Atividades/Serviços Prestados**

1. O domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo possível fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização.
2. As chaves do domicílio que tenham sido confiadas ao SAD, deverão estar guardadas em local seguro e entregues à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de serviços e cuidados.
3. A prestação dos serviços deve ser assegurada por pessoal com qualificação adequada.
4. Na ocorrência de um óbito, na presença de um trabalhador do SAD, este deve informar a pessoa próxima/responsável e a Instituição.

CAPÍTULO V**RECURSOS****NORMA 31ª****Quadro de Pessoal**

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

NORMA 32ª**Direção Técnica**

1. A Direção Técnica desta resposta social é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Técnico de Serviço Social.

CAPÍTULO VI**DIREITOS E DEVERES**

NORMA 33ª**Direitos dos Clientes**

- 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, 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 nas 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) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
- i) À 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 respectiva 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.

NORMA 34ª**Deveres dos Clientes**

- 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;
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores e 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 actividades 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.

NORMA 35ª**Direitos da Instituição**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar a dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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.

NORMA 36ª**Deveres da Instituição**

- a) Respeito pela individualidade dos clientes 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 de Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequadas 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 clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 37ª

Contrato de Prestação de Serviços

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

NORMA 38ª

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

Sempre que as ausências sejam por um período superior a 15 dias, não interpolados, e que os motivos sejam devidamente justificados, terão uma redução 10% no valor da mensalidade.

NORMA 39ª

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Em caso de morte, se o mesmo ocorrer nos primeiros 15 dias do mês, a pessoa próxima/responsável pelo cliente, tem direito à restituição de 50% da mensalidade paga.
2. Por denúncia, o cliente tem de comunicar por escrito, 30 dias antes da saída e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
 - 2.1. A Direção da Fonte Santa pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do Contrato de Prestação de Serviços por parte do cliente, em casos excepcionais devidamente fundamentados.
 - 2.2. A rescisão do contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao cliente até à data do abandono da resposta social.

NORMA 40ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou do Director Técnico sempre que seja solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

NORMA 41ª

Livro de Registo de Ocorrências

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.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 42ª

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao cliente e representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 43ª

Integração de Lacunas

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

NORMA 44ª

Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Caldas da Rainha.

Norma 45ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento aprovado pela Direcção da Fonte Santa e entra em vigor em 01/09/2017.