


Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

Av. Luís de Camões, nº12-A

Miratejo

2855-121 Corroios

 21 255 94 79

 aurpim@hotmail.com



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Serviço de APOIO Domiciliário, sediado na Av. Luís de Camões, nº12-A, Miratejo, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Apoio à População Idosa, para 35 utentes, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Setúbal, em 28 de Novembro de 2014, pertencente à Associação Unitária de Reformados, Pensionistas e Idosos de Miratejo, doravante designada AURPIM, Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, cujos Estatutos de 28 de agosto de 2012, Escritura Lavrada de 19/07/1984, da fl. 57 à fl. 60 do Livro de Notas para Escrituras Diversas n.º 56-B do 2º Cartório Notarial de Sesimbra publicado na IIIª Série do Diário da República, n.º 188, de 14/08/1984, com alteração aprovada em Assembleia Geral de 19 de Abril 2012, rege-se pelas normas do presente regulamento.

NORMA 2ª DEFINIÇÃO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Apoio Domiciliário é uma resposta social de prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos dependentes e/ou isolados ou inseridos em famílias, que por motivo de doença, deficiência ou outros impedimentos não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a)** Decreto – Lei n.º172-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.º28/2013, 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.º33/2014, 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)** Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC (Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação).
- g)** Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



**NORMA 3ª
OBJETIVOS**

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 utentes 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 utentes, 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.
- 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 autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade 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 contactos sociais e potenciar a integração social.
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.
- p) Promover e incentivar a colaboração de familiares, vizinhos e do voluntariado social organizado.

NORMA 4ª

SERVIÇOS ASSEGURADOS E ATIVIDADES COMPLEMENTARES 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 da roupa do uso pessoal do utente e da habitação.



- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados.
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura.
 - f) Diligências, nomeadamente compras e pagamentos de serviços.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda assegurar outros serviços, quando devidamente contratualizado:
- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, de acordo com a disponibilidade da resposta e limitado ao concelho do Seixal e Almada.
 - b) Controlo da medicação e gestão da terapêutica.
 - c) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais.
 - d) Orientação de pequenas modificações no domicílio.
 - e) Cedência de ajudas técnicas.
 - f) Apoio psicossocial.
 - g) 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 e aos fins-de-semana, segundo avaliação técnica.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE SELECÇÃO E ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA 5ª DESTINATÁRIOS

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 atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA 6ª CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Manifestar precariedade económica e dificuldade de acesso a recurso e serviços.
 - b) Grau de dependência e respetiva situação clínica.
 - c) Grau de isolamento.
 - d) Necessitar da prestação de cuidados sociais e de saúde, estando por alguma razão a sua rede familiar e social impossibilitada de o fazer.



- e) Residir na área de abrangência do serviço (Miratejo, Quinta do Brasileiro e Quinta do Rouxinol).
- 2. Em condições de igualdade terão prioridade os utentes que reunirem o maior número das seguintes condições:
 - a) Pertencerem a outra Resposta Social da Instituição.
 - b) Residirem no Concelho do Seixal há mais anos.

NORMA 7ª
DIMENSÃO DO SERVIÇO

- 1. A capacidade do serviço é a definido pelo acordo de cooperação entre a AURPIM e a Segurança Social.
- 2. O número de utentes a abranger depende:
 - a) Do número de vagas existentes.
 - b) Do estudo social feito pelo técnico responsável.
 - c) Dos recursos materiais e humanos afetos ao serviço.

NORMA 8ª
INSCRIÇÃO

- 1. O atendimento é efetuado pelo técnico responsável, assim, para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos (referentes ao agregado familiar):
 - a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão/Autorização de Residência e do seu representante legal, quando aplicável.
 - b) Cartão de contribuinte e do seu representante legal, quando aplicável.
 - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social ou do Sistema aplicável e do seu representante legal, quando aplicável.
 - d) Cartão de utente dos serviços de Saúde ou de subsistema a que pertença.
 - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente.
 - f) Comprovativo dos rendimentos.
 - g) Quando necessário, prova das despesas mensais fixas do agregado familiar pela apresentação do comprovativo:
 - 1) Do valor da renda de casa, ou valor da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria.
 - 2) Das despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica dos últimos três meses. A situação de doença crónica deve ser comprovada com Declaração Médica.



- h) Certidão emitida pela repartição de finanças competente, onde se ateste a existência ou não de bens e ou rendimentos do utente.
 - i) Uma fotografia, tipo passe, a cores.
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
 3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao técnico responsável pelo serviço.

NORMA 9ª
PROCESSO DE ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico, a quem compete elaborar um processo individual do utente e respetiva família, tendo em vista a integração do mesmo. Sendo proporcionadas, para o efeito, duas visitas, uma domiciliária e outra à Instituição de modo a facilitar a mútua adaptação e conseqüentemente o acolhimento do novo utente. O técnico responsável procede à elaboração do pré-diagnóstico e respetiva avaliação da disponibilidade dos serviços, bem como a definição do plano de intervenção com o utente e/ou família. Sendo este posteriormente submetido à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção da AURPIM.
3. O referido processo deverá estar concluído para análise da proposta de admissão pelo órgão competente para decidir no prazo máximo de 15 dias, contados a partir da data da entrada da candidatura na Instituição, devidamente acompanhada de todos os documentos elencados sob a norma 8ª, quando solicitados.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 8 dias.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Técnico Responsável e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato da admissão é devido o pagamento de uma mensalidade a calcular nos termos da norma 13ª e é obrigatório a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços entre o Utente e a Instituição.
7. Os utentes 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.



NORMA 10ª
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.
 - 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 a utilizar na prestação dos cuidados e serviços.
 - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação, procurando 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.

NORMA 11ª
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do Processo Individual do Utente consta:
 - a) Ficha de Atendimento.
 - b) Ficha de Inscrição (Parte A / Parte B).
 - c) Carta de Aceitação da Inscrição.
 - d) Contrato de Prestação de Serviços.
 - e) Ficha de Avaliação Diagnóstica.
 - f) Programa de Acolhimento Inicial.
 - g) Plano Individual – Serviços a prestar.
 - h) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações.
 - i) Registos de entradas e saídas da casa do utente.
 - j) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos.
 - k) Documentos solicitados no nº1 da NORMA 8ª.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Responsável Técnico da Resposta Social, ou de quem o substitua temporariamente, garantindo sempre a sua confidencialidade.



3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

**CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA 12ª
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

O Apoio Domiciliário funciona em duas modalidades, nomeadamente:

- ↳ SAD 5 dias (2ª feira a 6ªfeira, exceto feriados) ⇨ 8h às 17h (com 1 hora de almoço)
- ↳ SAD 7 dias (2ª feira a Domingo) ⇨ 8h às 20h (com 1 hora de almoço)

**NORMA 13ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA***

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

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}, \text{ em que:}$$

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas Mensais Fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

1. 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 caráter 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 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.
2. 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 (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).
 - f) 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 dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo 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.
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 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 outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. 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.

NORMA 14ª

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 a seguinte tabela:

Nº de Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis + Sábado	Dias Úteis + Fim-de-Semana
4	40%	50%	60%
5	45%	55%	65%
6	50%	60%	70%

- a) Em situação de grande dependência ou prestação de outros serviços com carácter regular, para além dos mencionados no quadro anterior, poderá haver acréscimo de 10 % na comparticipação dos utente, não podendo, contudo, o total da mesma exceder 75% do Rendimento *per capita*, para os serviços de fins-de-semana e 60% para os de dias úteis.
2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 15ª 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.
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório.
- b) 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 prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, esta deverá ser aprovada em reunião da Direcção e afixada/enviada com 30 dias de aviso prévio para a sua entrada em vigor.

NORMA 15ª

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. Se a admissão não se verificar no início do mês, o cálculo é feito relativamente aos dias de serviço prestado, assim como a respetiva cessação.
3. As ausências justificadas e devidamente comunicadas por períodos superiores a 7 dias semana darão direito a um desconto proporcional no valor da comparticipação familiar.
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no primeiro trimestre de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e no número e tipo dos serviços prestados.

NORMA 16ª

PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Cada utente paga uma comparticipação familiar mensal fixa.
2. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado de 1 a 20 de cada mês, exceto em situações devidamente justificadas este poderá ser efetuado até ao último dia do mês em curso, na Secretaria da Instituição.
3. A ausência de liquidação da comparticipação familiar até ao final do mês a que diga respeito, implica o pagamento de uma coima no valor de 10% da comparticipação familiar, por cada trinta dias de atraso.
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
5. A mensalidade em atraso por 60 dias meses consecutivos leva à suspensão da frequência da resposta social, podendo mesmo ser anulada, caso o atraso não seja devidamente justificado.
6. Considera-se motivo justificado, para efeito do disposto nos números 2 e 5, quando apresentado por escrito à Direção e esta assim o tenha considerado e comunicado também por escrito ao Utente.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª

ALIMENTAÇÃO (FORNECIMENTO E APOIO)

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e fornecimento/apoio de uma refeição principal, podendo como serviço extra fornecer o jantar, sendo então considerado como outro serviço.
2. A distribuição/fornecimento das refeições procede-se entre as 11h45m e as 13h, de 2ª a 6ª feira ou de 2ªfeira a domingo, de acordo com o contrato estabelecido com o utente.
3. A refeição é tipificada por: normal, dieta e dieta sem sal.



4. A ementa semanal encontra-se afixada em local visível e adequado, sempre que solicitada, é disponibilizada ao utente.

NORMA 18ª

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente mediante a necessidade/avaliação do utente.
2. Sempre que se verifique a necessidade de mais do que uma higiene pessoal diária, este é considerado como mais um serviço.

NORMA 19ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a manutenção de arrumos/organização e limpeza dos utensílios e/ou espaços utilizados estritamente necessários à natureza do apoio a prestar, nomeadamente cuidados de higiene e conforto pessoal e/ou alimentação.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 20ª

TRATAMENTO DE ROUPA

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 da roupa da semana, esta é recolhida entre a 2ª.feira e a 3ª.feira pelo pessoal prestador do serviço e entregue no domicílio do utente até à sexta-feira dessa mesma semana.

NORMA 21ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE ANIMAÇÃO, LAZER E CULTURA

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Animadora Sócio-cultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes da SAD podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. 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.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do e para o domicílio a cargo da Instituição.



**NORMA 22ª
DILIGÊNCIAS**

1. A aquisição de bens e géneros alimentícios 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 23ª
ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares, na impossibilidade poderão ser acompanhados por um colaborador da Instituição, de acordo com a disponibilidade da resposta, mas dentro da área geográfica de intervenção/apoio.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis.

**NORMA 24ª
ORIENTAÇÃO DE PEQUENAS MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO**

A AURPIM pode orientar pequenas modificações no domicílio dos utentes, desde que devidamente contratualizadas com os respetivos profissionais, as quais carecem sempre de parecer positivo do Responsável Técnico da Resposta Social e da Direcção da Instituição.

**NORMA 25ª
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza as várias caixas de medicação, semanalmente, a cada utente e faz a respetiva gestão, informando o utente/família para a aquisição em caso de necessidade.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário 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 26ª
APOIO PSICOSSOCIAL**

O apoio psicossocial integra as ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo geral promover o bem-estar físico, económico, psicológico e emocional do cliente e pessoa significativa (se aplicável).



NORMA 27ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas/produtos de apoio (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 ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda/produtos.

**CAPÍTULO V
RECURSOS**

NORMA 28ª

QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao serviço de Apoio ao Domicílio encontra-se afixado no expositor, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 29ª

COORDENAÇÃO TÉCNICA

A Responsabilidade Técnica desta Resposta Social compete a um técnico com formação no âmbito das ciências sociais e humanas cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

**CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES**

NORMA 30ª

DIREITOS E DEVERES DO UTENTE E FAMÍLIA

1. São direitos do utente e família:

- a) Usufruir das ajudas adequadas à sua situação, de acordo com o utente, a família e a instituição prestadora de cuidados.
- b) Exigir o cumprimento atempado e com a qualidade dos serviços acordados.
- c) Participar no processo de admissão e definição do tipo de apoio.
- d) Apresentar reclamações aos responsáveis do serviço sempre que considerar necessário.
- e) Respeito pela sua maneira de ser e organização do seu espaço físico.
- f) O respeito pela sua identidade e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.



- g) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido proceder a alteração do meio ambiente sem autorização prévia do utente e/ou respetiva família.
 - h) A prestação dos serviços solicitados e contratados para resposta às suas necessidades, mantendo ou melhorando a sua autonomia.
 - i) Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
- 2. São deveres do utente e família:**
- a) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e dirigentes da Instituição.
 - b) Respeitar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno.
 - c) Prestar todas as informações requeridas pelo serviço, atempadamente.
 - d) Facilitar a prestação do Serviço de Apoio Domiciliário.
 - e) Pagar pontualmente a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade.
 - f) Avisar o serviço de qualquer ocorrência que perturbe a prestação de serviços.
 - g) Respeitar o prestador de cuidados tendo em atenção a sua formação e conteúdo funcional, assim como o resto da equipa.
 - h) Participar, quando possível, na execução do plano de intervenção.

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

- 1. São 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 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 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.
- 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 utentes.
- i) Assegurar o acesso ao regulamento interno da Resposta Social.

NORMA 32ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes 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, a qual é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA 33ª

DEPÓSITO E GUARDA DAS CHAVES

No caso em que as chaves do domicílio do utente tenham sido confiadas à Instituição esta deve ser guardada em local seguro na Instituição e com declaração assinada pela Instituição e pelo cliente a manifestar esta cedência.

NORMA 34ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. O contrato de prestação de serviços é celebrado, por escrito, 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.



NORMA 35ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias/acompanhamento de familiares, a interrupção do serviço deverá ser comunicada pelo mesmo, com 8 (oito) dias de antecedência.

NORMA 36ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

Considera-se que cessou o contrato de Prestação de Serviços, quando ocorra alguma das seguintes situações:

1. A cessação da prestação de serviços acontece por:
 - a) Denúncia do contrato de prestação de serviços.
 - b) Por integração em outra resposta social da Instituição.
 - c) Por falecimento do utente.
 - d) Pelo desrespeito repetido do estabelecido no presente Regulamento.
 - e) Por inadaptação do utente, nos termos estabelecidos no nº. 2 da Norma 10ª.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 37ª

DENÚNCIA DE CONTRATO

1. Sem prejuízo do previsto no nº. 1, da Norma anterior, sempre que se verifique ausência do Utente, por período igual ou superior a 30 (*trinta*) dias, sem conhecimento da Técnica Responsável da Resposta Social, a sua vaga poderá ser preenchida, caso a situação não seja devidamente justificada pelo Utente, familiar ou responsável, no prazo máximo de 10 dias após o período máxima de ausência permitido.
2. A ausência considera-se justificada, para efeito do disposto no número anterior, nos termos do nº. 5 da Norma anterior.

NORMA 38ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção ou do Responsável Técnico pela Resposta Social, ou, na sua ausência, junto de quem a substitua, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.



NORMA 39ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para registo de quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

**CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 40ª

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 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 41ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 42ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento Interno foi sujeito a alterações conforme Diretrizes da Segurança Social e aprovado em Reunião de Direção em 08 de Maio de 2015 e entra em vigor no dia imediato à sua aprovação.