

# REGULAMENTO INTERNO



## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

SETEMBRO 2019



# **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

## **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA I**

###### **Âmbito de Aplicação**

A IPSS designada por Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Leiria, em 23/04/1999 rege-se pelas seguintes normas.

##### **NORMA II**

###### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na seguinte legislação:

- Decreto Lei nº 33/2014 de 4 de março – Licenciamento e Fiscalização de Estabelecimento de Apoio Social;
- Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro – Define as condições de Funcionamento e Instalações;
- Decreto Lei nº 172-A/2014 – Estatutos de IPSS, alterado pela Lei nº 76/2015 de 28 de julho;
- Decreto Lei nº 120/2015 de 30 de junho, alterado pelo Decreto Lei nº 68/2016 de 3 de novembro – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do sector social e solidário;
- Portaria nº 196-A/2015 de 01 de julho, alterada pela Portaria nº 296/2016 de 28 de novembro - Critérios, regras e formas de cooperação e pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho;
- Circular nº 4 de 16 de dezembro 2014 – Regula as participações familiares de utentes de IPSS;

- Circular nº 5 de 23 dezembro de 2014 – Implicação da Frequência de utentes nas participações da Segurança Social;
- Portaria nº 100/2017 de 07 de março - Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS's;
- Lei nº 144/2015 de 08 de setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
- Acordo de Cooperação em vigor;
- Compromisso de Cooperação para o Sector Social Solidário;
- Decreto Lei nº 156/2005 de 15 de setembro, alterado pelo Decreto Lei nº 74/2017 de 21 de junho – Livro de Reclamações;
- Lei nº 67/98 de 26 de janeiro, alterada pela Lei nº 103/2015 de 24 de agosto – Lei de Proteção de Dados Pessoais.

### **NORMA III**

#### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

### **NORMA IV**

#### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. A Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão, assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Alimentação (almoço com reforço para jantar);
  - 1.2. Higiene pessoal;
  - 1.3. Tratamento de roupas;
  - 1.4. Limpeza do domicílio
  - 1.5. Animação e férias organizadas;
  - 1.6. Teleassistência

2. Realiza ainda as seguintes actividades:

2.1. A aquisição de bens e serviços

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
2. Residir na freguesia de Alfeizerão ou povoações limítrofes;
3. Não poder por questões de idade, invalidez ou deficiência, por si próprio, no âmbito do seu agregado, ou de relações de vizinhança, assegurar totalmente os cuidados de higiene pessoal e trabalhos domésticos;
4. Não poder, por razões de idade, invalidez ou deficiência, ultrapassar a situação decorrente da ausência temporária da pessoa que lhe assegura habitualmente, o decorrer normal da vida quotidiana;
5. Manifestar vontade em beneficiar deste serviço.

#### **NORMA VI**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através de entrevista com a Directora Técnica, onde deverá fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Documento de Identificação (Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade) do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;

- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
  - 1.8. Documentos comprovativos de despesas do agregado familiar nomeadamente, valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência e Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, bem como despesas com a comparticipação dos descendentes ou outros familiares em ERPI.
2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão.
  3. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h30 – 17h30;
  4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule e determine a tutela/curatela.
  5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação dos respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VII**

### **CrITÉRIOS de AdmissÃO**

1. Indivíduos social e economicamente mais desfavorecidos;
2. Isolamento Social;
3. Ausência de apoio familiar ou que não possam prestar os cuidados que necessitam;
4. Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos estatutos da instituição;
5. Desajustamentos familiares graves;

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, que deverá contemplar o estudo e diagnóstico da situação e quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.
4. No acto da admissão não são devidos quaisquer pagamentos.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

Aquando o acolhimento de novos clientes é realizado uma visita domiciliária pelo responsável técnico no qual é explicado o funcionamento da valência. É elaborado um processo individual para cada utente.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

Será organizado um processo individual de cliente para cada utente que contemple:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- l) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- K) Cessação do contrato de prestação de serviço com identificação da data e motivo.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

1. Os candidatos a cliente que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na lista de candidatos em espera;
2. O candidato a cliente ou seu representante legal será informado por escrito da inclusão do seu nome na lista de candidatos, bem como da posição que ocupa na mesma;
3. A lista de candidatos é actualizada semestralmente.
4. Esta lista respeita os critérios de prioridade definidos na norma VII.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

O Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão tem sede funcional na Rua Major Sérgio da Silva nº 2 2460-107 Alfeizerão num edifício com uma área de 3477,85m<sup>2</sup> construído num terreno com área total aproximada de 23 000m<sup>2</sup> onde também é desenvolvida a resposta de ERPI. Nestas instalações funcionam espaços comuns com outras valências.

## **NORMA XIII**

### **Horários de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona:

- De Segunda a Sexta-feira das 8h30m às 17h30m.
- Sábados, Domingos e Feriados das 9h00 às 13h00.

## **NORMA XIV**

### **Interrupção**

O Serviço de Apoio Domiciliário não funciona no Domingo de Pascoa e no Dia Natal.



## NORMA XV

### Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade deverá ser paga entre o dia 15 e 20 de cada mês a que respeita, mediante numerário, cheque emitido à Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão, entregue na secretaria da Instituição ou por transferência bancária para o NIB 0045 5022 4008823626022 ou por TPA;

## NORMA XVI

### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. A 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, subtraindo o valor das despesas;
3. A comparticipação familiar é realizada com base na seguinte tabela:

Serviço	Percentagem
1 serviço	40%
2 serviços	45%
3 serviços	50%
4 serviços	55%
5 serviços	60%
6 serviços	70%
Fim-de-semana	5%

1. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor a Mesa Administrativa define o valor de aumento com um aviso prévio de um mês.
2. A Comparticipação Familiar máxima não pode exceder o custo real de utente verificado na resposta social, no ano anterior.

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

O Serviço de Apoio Domiciliário fornece:

1. As dietas mediante a apresentação de receita médica;
2. A refeição de almoço com reforço para o jantar de segunda feira a domingo;
3. A ementa é afixada antecipadamente na sede da Santa Casa de Misericórdia de Alfeizerão

## **NORMA XVIII**

### **Passeios ou Deslocações**

Os utentes são informados/convidados à participação em actividades/passeios e devem pagar a comparticipação na secretaria, sempre que assim seja estabelecido.

## **Norma XIX**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado no Hall de Entrada na Instituição, 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 e normativos em vigor.

## **NORMA XX**

### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXI**

##### **Direitos dos Clientes**

São direitos do cliente e seus familiares/representantes legais:

1. Conhecer o Regulamento Interno do SAD e ser informado dos seus direitos e deveres;
2. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua previa autorização e ou da respetiva família;
4. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de serviços;
5. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
6. Ter acesso a ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;

#### **NORMA XXII**

##### **Deveres dos Clientes**

O cliente e seus familiares/representantes legais obrigam-se:

1. A colaborar com a Instituição, prestando todas as informações necessárias de forma a adequar à sua situação um plano de cuidados individualizados;
2. A colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
3. A respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores da Instituição deixando-os desenvolver as suas funções segundo os seus métodos e formação;
4. A indicar o receituário médico, forma e horário em que deve ser ministrado;
5. A comunicar qualquer ausência que impossibilite a prestação do serviço de apoio domiciliário;

6. Cumprir os custos da prestação de serviços de acordo com o contrato previamente estabelecido;
7. A comunicar qualquer alteração substancial na forma de prestação dos serviços solicitados.

### **NORMA XXIII**

#### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora da Instituição:

1. Alterar o presente regulamento, sempre que tal se revele necessário;
2. Conhecer sempre o estado de saúde, a informação médica e a prescrição médica de cada Idoso;
3. Receber o pagamento das mensalidades respeitantes aos idosos que frequentam o Serviço de Apoio Domiciliário;
4. Receber o reembolso de eventuais despesas tidas com os idosos relativamente a bens ou serviços não incluídos na mensalidade;
5. Ter conhecimento prévio da intenção de cessação do contrato de prestação de serviços por parte do cliente.

### **NORMA XXIV**

#### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
3. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
5. Manter os ficheiros de pessoal e de utentes actualizados;
6. Manter actualizados os processos dos utentes, nos termos da norma X;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;

8. Dispor de um livro de reclamações;
9. Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

## **NORMA XXV**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. Sempre que o utente se ausente, deve comunicar previamente o facto, assim como o período de ausência previsto, à Ajudante familiar domiciliária ou à Diretora Técnica.
2. A Ausência do utente por tempo superior a 30 dias consecutivos sem comunicação do facto poderá implicar a perda do lugar.
3. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 10 dias seguidos.

## **NORMA XXVI**

### **Contrato**

Nos termos de legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora deste estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

## **NORMA XXVII**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A desistência definitiva dos utentes deve ser comunicada por escrito com antecedência de 30 Dias. O não cumprimento deste prazo, poderá implicar o pagamento do mês seguinte.

Em caso de falecimento do utente, o período de prestação de serviços deverá ser contabilizado, para que seja efectuado o pagamento do serviço prestado.

## **NORMA XXVIII**

### **Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XXIX**

### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento 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.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

## **NORMA XXX**

### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

## **NORMA XXXI**

### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 16 de setembro de 2019.