

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ÍNDICE

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO.....	4
CAPÍTULO 1 - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
<i>CLÁUSULA I.....</i>	<i>4</i>
<i>Âmbito de Aplicação.....</i>	<i>4</i>
<i>CLÁUSULA II.....</i>	<i>4</i>
<i>Legislação Aplicável.....</i>	<i>4</i>
<i>CLÁUSULA III.....</i>	<i>4</i>
<i>Objetivos do Regulamento.....</i>	<i>4</i>
<i>CLÁUSULA IV.....</i>	<i>4</i>
<i>Serviço de Apoio Domiciliário.....</i>	<i>5</i>
<i>CLÁUSULA V.....</i>	<i>5</i>
<i>Objetivos do SAD.....</i>	<i>5</i>
<i>CLÁUSULA VI.....</i>	<i>5</i>
<i>Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....</i>	<i>5</i>
CAPÍTULO 2 – PROCESSO DE ADMISSÃO.....	6
<i>CLÁUSULA VII.....</i>	<i>6</i>
<i>Condições de Admissão.....</i>	<i>6</i>
<i>CLÁUSULA VIII.....</i>	<i>6</i>
<i>Candidatura.....</i>	<i>6</i>
<i>CLÁUSULA IX.....</i>	<i>7</i>
<i>Critérios de Admissão.....</i>	<i>7</i>
<i>CLÁUSULA X.....</i>	<i>7</i>
<i>Admissão.....</i>	<i>7</i>
<i>CLÁUSULA XI.....</i>	<i>7</i>
<i>Processo Individual do Utente.....</i>	<i>7</i>
CAPÍTULO 3 – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	8
<i>CLÁUSULA XII.....</i>	<i>8</i>
<i>Instalações.....</i>	<i>8</i>
<i>CLÁUSULA XIII.....</i>	<i>8</i>
<i>Horários de Funcionamento.....</i>	<i>8</i>
<i>CLÁUSULA XIV.....</i>	<i>8</i>
<i>Pagamento da Mensalidade.....</i>	<i>8</i>
<i>CLÁUSULA XV.....</i>	<i>8</i>

<i>Preçário de Mensalidades</i>	8
<i>CLÁUSULA XVI</i>	8
<i>Passeios ou deslocações</i>	8
<i>CLÁUSULA XVII</i>	9
<i>Quadro de Pessoal</i>	9
<i>CLÁUSULA XVIII</i>	9
<i>Direção Técnica</i>	9
CAPÍTULO 4 – DIREITOS E DEVERES	10
<i>CLÁUSULA XIX</i>	10
<i>Direitos dos Utentes</i>	10
<i>CLÁUSULA XX</i>	10
<i>Deveres dos Utentes</i>	10
<i>CLÁUSULA XXI</i>	11
<i>Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Funcionários</i>	11
<i>CLÁUSULA XXII</i>	11
<i>Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Funcionários</i>	11
<i>CLÁUSULA XXIII</i>	13
<i>Interrupção da Prestação de Cuidados</i>	13
<i>CLÁUSULA XXIV</i>	13
<i>Contrato</i>	13
<i>CLÁUSULA XXV</i>	13
<i>Cessação da prestação de serviços</i>	13
<i>CLÁUSULA XXVI</i>	13
<i>Livro de Reclamações</i>	13
<i>CLÁUSULA XXVII</i>	14
<i>Alterações ao Regulamento</i>	14
<i>CLÁUSULA XXVIII</i>	14
<i>Integração de Lacunas</i>	14
<i>CLÁUSULA XXIX</i>	14
<i>Entrada em Vigor</i>	14
ANEXO I - PREÇÁRIO	15

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO 1- Disposições gerais

CLÁUSULA I

Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário desenvolvido por Soprosensível Lda e rege-se pelas seguintes normas.

CLÁUSULA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento e a entidade prestadora de serviços regem-se igualmente pelo estipulado em:

- a) Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro - estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário
- b) Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de março - que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- c) Regulamento Geral da Proteção de Dados – Regulamento EU de 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016

CLÁUSULA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

CLÁUSULA IV

Serviço de Apoio Domiciliário

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física 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.

CLÁUSULA V

Objetivos do SAD

- 1- Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- 2- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- 3- Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- 4- Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- 5- Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes;
- 6- Facilitar e agilizar o acesso a serviços da comunidade;
- 7- Reforçar competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

CLÁUSULA VI

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - 1.2. Higiene habitacional (arrumação e pequenas limpezas necessárias à natureza dos cuidados prestados);
 - 1.3. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - 1.4. Aquisição de bens e géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos;
 - 1.5. Administração da medicação prescrita.
2. Realiza ainda as seguintes atividades:
 - 2.1. Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - 2.2. Atividades de animação e de motricidade;

- 2.3. Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio

CAPÍTULO 2 – Processo de admissão

CLÁUSULA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Necessidade da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
2. Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária;

CLÁUSULA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do seu processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde/Cartão de Cidadão 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 utente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração assinada pelo utente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.8. *(outra documentação)*
2. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.

3. 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.

CLÁUSULA IX

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Ausência de suporte familiar;
2. Carências socioeconómicas;
3. Incapacidade para realização das necessidades básicas diárias;
4. Hospitalização cuidador ou individuo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
5. Residência no Concelho de Olhão;
6. Risco de isolamento social;
7. Ordem de inscrição.

CLÁUSULA X

Admissão

1. Recebida a candidatura, esta é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir o Diretor Técnico do prestador de serviços;
3. O conhecimento da decisão é dado ao cliente num prazo de dez dias. Em caso de admissão, agendar-se-á visita domiciliária no sentido de dar continuidade ao processo.
4. Em caso de não admissão, o cliente será informado da colocação em lista de espera, por ordem de inscrição.

CLÁUSULA XI

Processo Individual do Utente

Fazem parte do processo individual do utente os seguintes documentos:

- Ficha de candidatura que inclui o contacto e identificação do utente;
- Contrato de prestação de serviços, que inclui necessariamente respetiva data de início;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal do utente;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Identificação e respetiva documentação da situação social do utente;

- Processo de saúde
- Programação de cuidados e serviços;
- Registo de períodos de ausência do domicílio e ocorrência de situações anómalas;
- Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização (se aplicável);

CAPÍTULO 3 – Instalações e Regras de Funcionamento

CLÁUSULA XII

Instalações

A Sociedade Soprosensível Lda., está na Praceta Tengarrinha, Urb. Horta da Raminha, Lote 11, R/C C em 8500-826, Portimão.

CLÁUSULA XIII

Horários de Funcionamento

O horário do escritório estará sempre afixado naquelas instalações, sempre correspondendo ao horário normal de expediente, se segunda a sexta, sem prejuízo da disponibilização de contratos telefónicos para qualquer eventualidade ou emergência.

CLÁUSULA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado por transferência bancária, e/ou em termos a definir em contrato de prestação de serviços, até ao dia 10 do mês em curso.
2. Quaisquer outros serviços prestados ou a prestar serão sujeitos a convénio e condições próprias.

CLÁUSULA XV

Preçário de Mensalidades

O preçário de mensalidades em vigor e encontra-se afixado em local bem visível, com indicação detalhada do custo de serviços adicionais, assim como as mensalidades mínimas e máximas a praticar.

CLÁUSULA XVI

Passeios ou deslocações

Os clientes do SAD podem participar, de acordo com a sua vontade, nos passeios organizados pela instituição, assim como noutra tipo de atividades, previstas no plano anual de atividades, desde que o seu representante legal tome conhecimento e autorize.

CLÁUSULA XVII

Quadro de Pessoal

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

CLÁUSULA XVIII

Direção Técnica

1. À Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a responsabilidade de dirigir o SAD.
2. São funções da Direção Técnica:
 - Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
 - Garantir o estudo da situação socioeconómica e social do cliente;
 - Elaborar os planos de cuidados;
 - Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
 - Sensibilizar o pessoal face à problemática dos clientes a atender;
 - Promover a formação de pessoal;
3. São funções da Equipa Técnica:
 - Procede ao acompanhamento do utente no domicílio;
 - Cuida da sua higiene e conforto, sob supervisão do enfermeiro e de acordo com o grau de dependência;
 - Recolhe e distribuiu a roupa, podendo efectuar o respectivo transporte;
 - Realiza no exterior serviço aos utentes e acompanha-os nas suas deslocações;
 - Ministra aos utentes a medicação, não injetável, sob orientação do enfermeiro;
 - Informa a instituição sobre as alterações ocorridas com os utentes;
 - Conduz, quando necessário a carrinha da instituição.
4. São funções do Pessoal Auxiliar:

- Procede à limpeza e arrumação das instalações;
- Assegura o transporte de alimentos e outros serviços;
- Serve refeições em refeitório;
- Desempenha funções de estafeta;
- Efetua o transporte de cadáveres;
- Desempenha outras tarefas não específicas.

CAPÍTULO 4 – Direitos e deveres

CLÁUSULA XIX

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. 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;
8. 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;
9. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
10. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

CLÁUSULA XX

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;

3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
6. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
7. Comunicar por escrito à Direção Técnica, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

CLÁUSULA XXI

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Funcionários

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço/funcionários:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
3. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
4. 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.

CLÁUSULA XXII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Funcionários

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço/funcionários:

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
7. Manter os processos dos utentes atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
9. Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
10. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
10. No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
11. Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
12. Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
13. 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;
14. Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
15. 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;
16. 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;

17. Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
18. Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;

CLÁUSULA XXIII

Interrupção da Prestação de Cuidados

O Incumprimento por parte do Utente do presente regulamento é fundamento bastante para uma decisão desta SAD para proceder à interrupção da Prestação de Cuidados.

CLÁUSULA XXIV

Contrato

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

CLÁUSULA XXV

Cessação da prestação de serviços

A prestação do SAD será suspensa:

1. Sempre que houver incumprimento dos prazos de pagamento (sem justificação perante os serviços);
2. Por desistência/morte, sendo o cliente ou o seu representante legal, responsável pelo aviso da cessação do contrato, com antecedência mínima de 15 dias.
3. Por falta de respeito aos funcionários e a todo o funcionamento geral do SAD;
4. Por difamação pública dos serviços específicos, prestados pelo SAD;
5. Por outras circunstâncias avaliadas em devido tempo, pela Direcção da Instituição

CLÁUSULA XXVI

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui Livro de Reclamações, sempre disponível na Sede da Entidade Prestadora de Serviços.

2. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui Livro de Reclamações Eletrónico em www.livroreclamacoes.pt .

CLÁUSULA XXVII

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 utentes 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.

CLÁUSULA XXVIII

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.

CLÁUSULA XXIX

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em

ANEXO I- Preçário