Lar de Santo António
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário



Serviço de Apoio Domiciliário

Lar de Santo António

Rua Pedro Álvares Cabral Salgueiral Creixomil

4835-091 Guimarães

Contactos: 253521801

Email: geral@larsantonio.pt

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I -DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O SAD do Lar de Santo António rege-se pelas seguintes normas:

O Serviço de Apoio Domiciliário é a resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

a) Decreto Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS; na sua redação atual;

b) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho na sua redação atual;

c)Decreto – Lei n.º 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 respetivo regime contraordenacional; na sua redação atual;

d)Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de novembro aprova as normas que regulam as condições de implantação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário – Aprova as normas que regulam as condições de implementação, localização, instalação e funcionamento do SAD na sua redação atual;

e) Regulamento Interno; na sua redação atual;

f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC, na sua redação atual;

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS., na sua redação atual;

h) Portaria 38/2013 de 30/01, na sua redação atual.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1.São destinatários do SAD famílias e ou pessoas que se encontrem no 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. Estarem enquadrados nas condições referidas artigo 2º da portaria38/2013.

2.O SAD tem capacidade para 24 clientes de ambos os sexos. A Instituição possui Protocolo com a Segurança Social para 24 lugares.

3.Constituem objetivos do SAD:

a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;

b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;

c)Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;

d)Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;

e) Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;

a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;

b)Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;

c)Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

d)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;

e)Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

f)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;

g)Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

h)Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

i)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;

j)Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;

k)Facilitar o acesso aos serviços da comunidade;

l)Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

m)Promover o envolvimento, competências e capacidades da família e de outros cuidadores;

n)Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;

o)Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços:

a)Cuidados de higiene e conforto pessoal;

b)Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde;

c)Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;

d)Confeção de alimentos no domicílio e ou distribuição de refeições, quando associada a outro tipo de serviço do SAD;

e)Acompanhamento das refeições;

f)Tratamento de roupas, quando associado a outro tipo de serviço do SAD;

g)Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.

6.Apoio no desempenho das atividades da vida diária;

7.Administração de terapêutica, quando prescrita;

8.Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;

9.Aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocações a entidades da comunidade;

10. Apoio Psicossocial.

O SAD poderá ainda disponibilizar outro tipo de serviços tais como:

11.Transporte;

12.Acompanhamento dos Clientes ao Centro de Saúde e Hospital, bem como a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, para Clientes sem suporte familiar;

13.Cuidados de imagem (manicura, pedicura, cabeleireiro), cuidados estes prestados na sede do Lar de Santo António ou no domicílio;

14.Fisioterapia;

15.Férias organizadas;

16.Apoio noturno durante a semana ou ao fim de semana e feriados;

17.Apoio para descanso do cuidador;

18.Cuidados de enfermagem. No caso de o Cliente necessitar de assistência especializada fora do domicílio, deverá fazer-se acompanhar, preferencialmente, por familiar;

19.Cuidados médicos especializados;

20.Pequenas reparações e modificações no domicílio;

21.Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais.

CAPÍTULO II- PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SAD estarem inseridos no artigo 2º da Portaria nº 38/2013:" famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, 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

INSCRIÇÃO

1.Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

a)BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;

b)Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;

c)Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;

d)Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;

e)Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;

f)Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;

g)Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

h)Uma fotografias tipo passe.

2.A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos da Instituição;

3.Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

4.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.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

a)Risco de emergência social;

b)Situação de carência económica;

c)Gravidade da situação de saúde desde que compatível com a resposta social;

d)Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;

e)Risco de isolamento social;

f)Residentes da freguesia de Creixomil ou no concelho de Guimarães.

g)Idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente), exceto nos casos cuja situação social e de saúde o justifiquem.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1.Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Coordenadora do SAD deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão com a Diretora de Serviços, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

2.É competente para decidir o processo de admissão a Diretora de Serviços da Instituição.

3.Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 15 dias.

4.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.

5.Após decisão favorável sobre a admissão do cliente, é estabelecido um contrato de prestação de serviços.

6.Todo o cliente deve ter alguém (designado significativo) que se responsabilize por ele e pelos encargos emergentes, devendo tal situação ser assumida por escrito de forma legal.

7.Proferir declaração expressa de aceitação aos demais direitos e deveres constantes no presente regulamento interno.

8.Os clientes 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 cliente ou seu representante legal, no prazo de 10 dias úteis após a data de inscrição através de carta.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

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

a)Definição dos serviços a prestar ao cliente, 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 cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente.

2.Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1.Do processo individual do cliente consta:

a) Identificação e contacto do cliente;

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 ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;

i)Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

j)Exemplar do contrato de prestação de serviços;

K) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização quando aplicável;

2.O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, tendo acesso restrito, garantindo sempre a sua confidencialidade nos termos da legislação aplicável.

3.Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1.O SAD funciona em várias vertentes de horário, conforme as necessidades do cliente;

2.Horário normal das 08.00 h às 17.00 dias úteis;

3.Horário excecional das 7.00 h às 00.00 h de segunda a sexta;

4.Horário excecional noturno das 21.00 h às 7.00 h;

5. Horário de fim-de-semana (manha);

6. Horário de substituição temporária do cuidador;

7.Em casos excecionais – impossibilidade da família em garantir no horário normal de funcionamento, os cuidados básicos de saúde e segurança do familiar, a resposta social SAD, prevê um prolongamento de horário conforme supracitado. A necessidade deste prolongamento, deverá ser solicitada por escrito pelos familiares em formulário próprio. O prolongamento implica um acréscimo ao valor da mensalidade, o qual pode ser contratualizado com o significativo, ou ser acrescido à mensalidade do cliente.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos 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 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 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 **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, diferençai 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 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);

4.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 13ª

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 (por exemplo):

Nº SERVIÇOS	DIAS ÚTEIS	DIAS ÚTEIS + FIM-DE-SEMANA
2	40%	50%
3	45%	55%
4	50%	60%
5	55%	65%
6	60%	70%
7	65%	75%

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1.Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.

2. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

3.Haverá igualmente uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

4.A revisão das comparticipações/mensalidades será efetuada no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar. Caso não sejam entregues os comprovativos dos rendimentos atualizados necessário ao cálculo da mensalidade a atribuir ao cliente, esta será atualizada aplicando a taxa de 15%, podendo a mesma vir a ser revista com a entrega dos documentos e pedido de retificação.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1.O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição ou ainda por transferência bancária.

2.O não cumprimento dos prazos de pagamento, implica um pagamento de multa de 10% sobre o valor da mensalidade;

3.O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.

4.Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizarem as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1.Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.

2.O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Coordenadora do SAD que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes SAD podem ser incluídos.

3.Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.

4.A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.

5.Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela instituição ou por outras instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicilio, a cargo da instituição.

NORMA 17ª

ALIMENTAÇÃO

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

2.A alimentação diária é distribuída no domicílio do Cliente no período compreendido entre as 12.00 e as 19 .00 horas, de acordo com a ementa pré-estabelecida, respeitando as boas práticas de higiene e segurança alimentar e pelo sistema de HACCP.

3.Serão sempre respeitadas as dietas alimentares dos Clientes, desde que prescrita pelo médico e/ou dietista;

4.A ementa semanal será facultada aos Clientes no primeiro dia útil da semana.

NORMA 18ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1.A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;

2.A medicação será preparada em caixas próprias pela família/responsável do cliente.

O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários. Será dada formação aos familiares, no caso de serem esses os responsáveis pela medicação fora dos horários do SAD.

NORMA 19ª

ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1.Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. No entanto, os clientes do SAD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição nos dias e horários estabelecidos, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.

2.Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares, e na ausência da disponibilidade por partes destes poderão ser transportados pela instituição, desde que efetuadas dentro do concelho de Guimarães.

3.Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 20ª

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente.

2.Sempre que se verifique necessário 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 da instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA 21ª

TRATAMENTO DA ROUPA

1.As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do cliente.

2.Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente (a roupa deverá ser devidamente marcada pelo cliente ou familiares - caso não se encontre identificada não nos responsabilizamos pela mesma).

NORMA 22ª

HIGIENE HABITACIONAL

Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

NORMA 23ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

NORMA 24ª

OUTROS SERVIÇOS

1.Os clientes poderão ainda beneficiar dos seguintes serviços:

a)Nutricionista, nos dias e horas estabelecidos.

b)Os medicamentos poderão ser adquiridos pelo sistema ou sub-sistema de saúde a que cliente pertencer e pagos por este nas condições normais de fornecimento.

2.Mediante o pagamento dos valores estabelecidos, os clientes poderão ainda usufruir de:

b)Psicóloga;

c)Podologista;

d)Médico;

d)Enfermagem;

e)Fisioterapia;

f)Cabeleireira.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 25ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 26ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1.A Coordenação Técnica deste SAD compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Diretora de Serviços, pelo funcionamento geral do mesmo;

2.O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora de Serviços, ou por outra colaborador/a com habilitações para o cargo.

CAPÍTULO IV -DIREITOS E DEVERES

NORMA 27ª

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1.São 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, físicas, 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 em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

g)Ter acesso à ementa semanal;

h)À inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido alterações, nem eliminar bens e outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;

i)Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

j)À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

2.São 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 (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);

b)Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;

c)Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

d)Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

e)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;

g)Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 28ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1.São direitos da Instituição:

a)Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

b)A co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

c)Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente 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 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.

2.São 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 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 clientes;

g)Manter os processos dos clientes atualizados;

h)Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

i) Em caso de conflitos familiares, deverá articular todos os assuntos respeitantes aos clientes com o seu significativo.

NORMA 29ª –
DIREITOS DOS TRABALHADORES

São direitos dos trabalhadores da Instituição

1.Ser tratado com respeito e cordialidade no exercício das suas funções de modo a preservar a sua dignidade pessoal e profissional;

2.Frequentar formação profissional;

3.Participar, de acordo com a lei geral, nas reuniões de pessoal, para discussão de temas relacionados com o serviço;

4.Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação em vigor;

5.Ser informado de todos os assuntos que lhe digam direitamente respeito;

6.Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção do Estabelecimento ou serviços competentes do Lar de Santo António.

7.Ter acesso a todos os procedimentos legais relacionados com a Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho.

NORMA 30ª –
DEVERES DOS TRABALHADORES

São deveres dos trabalhadores da Instituição:

1.Contribuir para o seu bom funcionamento.

2.Tratar com respeito e urbanidade/cordialidade todos os trabalhadores que prestam serviço n, nos restantes serviços do CSPMS os superiores hierárquicos, os clientes/utentes de todas as respostas sociais e demais clientes, bem como os familiares dos clientes.

3.Cumprir este regulamento e quaisquer outras diretrizes da Direção do Estabelecimento, e da Administração do Lar de Santo António.

4.Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor .

5.Não fumar no interior das instalações, nem nas restantes áreas interiores das instalações da CSPMS.

6.Atender com diligência e respeito todo aquele que a si recorra para pedir esclarecimentos.

NORMA 31ª –
DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS

São direitos dos voluntários:

1.Ter acesso a programas de formação, da responsabilidade do CSPMS.

2.Ter um Cartão de Identificação de Voluntário e respetivo uniforme, quando as funções o exijam, fornecidos pelo Lar de Santo António.

3.Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do voluntariado.

4. Cumprir o programa de voluntariado acordado com o Regulamento Interno do Voluntariado.

5.Exercer o seu voluntariado em condições de higiene, saúde e segurança.

NORMA 32ª –
DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

São deveres dos voluntários:

1.Respeitar as disposições regulamentares e as deliberações dos órgãos coordenadores.

2.Comparecer às reuniões onde seja solicitada a sua presença.

3.Cumprir os horários acordados previamente com o responsável resposta social e em caso de impossibilidade informar a Coordenadora.

4.Manter uma conduta de cordialidade com os clientes, com as famílias/visitas, e com os funcionários da resposta social e com toda a instituição.

5.Não se fazer passar por funcionário do CSPMS.

6.Registar sempre a sua presença, através dos meios disponibilizados para o efeito.

7.Preencher/responder aos inquéritos de avaliação/satisfação previstos para os voluntários.

8.Desenvolver as suas ações com zelo e dedicação, mantendo em bom estado de conservação os materiais ao seu dispor.

NORMA 33ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1.A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.

2.Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

3.Nos casos em que é imprescindível para a prestação de serviço que a chave da casa do cliente seja entregue à Instituição, será elaborado um documento próprio assinado pelas partes.

NORMA 34ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1.É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os 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 cliente, representante legal ou familiar 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 CLIENTE

1.Apenas é admitida a interrupção da prestação em SAD em caso de doença, internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.

2.Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

3.O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos. Estas reduções só são aplicadas, mediante documentos comprovativos por ausência ou por doença.

NORMA 36ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1.A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do cliente.

2.Por denúncia, o cliente 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.

3. O não cumprimento do constante do artigo 12º do presente regulamento interno.

4.Falecimento do cliente.

NORMA 37ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em suporte papel que poderá ser solicitado junto da Diretora de Serviços sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar, e em suporte digital no site da Instituição, em http//larsantonio.pt.

NORMA 38ª

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;

NORMA 39ª

Manual de Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos

A Instituição dispõe de um Manual de Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos, que se encontra disponível no site da Instituição e na secretaria, podendo ser consultado sempre que necessário pelos clientes.

CAPÍTULO V-DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 40ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1.O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, 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 cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

4.As alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao ISS:IP

NORMA 41ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 42ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1.Sempre que o comportamento do cliente prejudique o funcionamento da resposta social e o bem-estar dos colaboradores, a Direção de Serviços, pode instaurar um processo disciplinar, podendo dar lugar às seguintes situações, conforme a gravidade e a reincidência das ocorrências:

a)Advertência verbal.

b)Repreensão por escrito.

c)Suspensão temporária dos direitos.

2.No caso da existência de maus tratos os procedimentos serão os estabelecidos nos Processos Chave – dos Manuais da Qualidade da Segurança Social.

NORMA 43ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor a xx/xx/xx e foi aprovado pela Direção conforme Ata da Direção a xx/xx/2024.