



ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO CONCELHO DE CINFÃES - ADACC



**REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO
DE APOIO DOMICILIÁRIO - SAD**

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL DO SERVIÇO DE
APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

1. A Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães (ADACC), é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, freguesia de Ferreiros de Tendais, concelho de Cinfães;
2. O presente Regulamento Interno tem por objetivo determinar as normas da Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ ou pessoas que se encontrem no seu domicílio em situação de dependência e que necessitam de serviços e cuidados que garantam a satisfação das suas necessidades básicas ou realizar atividades da vida diária.

NORMA II
Legislação aplicável

1. Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
2. 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;
3. Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
4. Decreto- Lei 33/2014, de 04 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o regime contra-ordacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

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 prestador de serviços;
3. Promover a participação ativa dos Clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV
Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A ADACC - Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães (ADACC) assegura a prestação dos seguintes serviços na resposta do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD):
 - Fornecimento e apoio nas refeições 40%;
 - Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados 15%;
 - Tratamento de roupas do uso pessoal do Cliente 10%;
 - Cuidados de higiene e conforto pessoal 10%;
 - Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens alimentares, pagamento de serviços 0%.
2. No que se refere à prestação das refeições, o Cliente que pretenda que as mesmas sejam adequadas à dieta de, tal como comprovado pela prescrição médica:
 - Hipertensão arterial;
 - Colesterol;
 - Ácido Úrico;
 - Diabetes;
 - Outros.

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais – Cinfães Telefone: 255 571 083 – Fax: 255 571 731 – Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 – E-mail: adacc@sapo.pt - IPSS – Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000

3. A Associação Para o Desenvolvimento do alto concelho de Cinfães (ADACC), pode assegurar outros serviços, designadamente:
- Apoio Psicossocial;
 - Transporte e acompanhamento ao médico de família e análises ao sangue (em Cinfães/ Oliveira do Douro) e acompanhamento em situações de emergência, de ambulância, ao serviço de Urgência mais próximo, perante a impossibilidade da família e desde que não seja ao fim de semana e feriados e não afete os serviços;
 - Transporte para consulta de especialidade e/ ou exames médicos ao Porto (60,00€);
 - Transporte para consultas de especialidade e/ ou exames médicos a Penafiel, Amarante e/ ou Lamego (50,00€);
 - Transporte para consultas de especialidade e / ou exames médicos a Marco de Canaveses (30,00€);
 - Aquisição de bens e serviços ao Cliente, nomeadamente, aquisição de produtos de higiene, aquisição de medicamentos.

**CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

**NORMA V
Critérios de Admissão**

São Critérios de admissão:

- 1- Idade igual ou superior a 65 anos (20%);
- 2- Situações de risco/ emergência social, tais como: Isolamento; idoso sem recursos próprios; desajustamento familiar grave; ausência ou indisponibilidades da família em assegurar os cuidados básicos (20%);
- 3- Solicitação do Próprio (15%);
- 4- Ser residente na área de intervenção da ADACC e freguesia limítrofes (15%);
- 5- A data de Inscrição em candidatura (10%);

- 6- Cliente encaminhado pelos serviços da Segurança Social e/ ou pelos Serviços Sociais da área de Saúde (Hospitais e Centros de Saúde, UCC) (10%);
- 7- Não sofrer de doenças infecto-contagiosas ou perturbações mentais que ponham em risco a integridade física dos Clientes e colaboradores; situações especiais serão analisadas caso a caso pela Direção (10%);

NORMA VI **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
 - 1.1 Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão 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 Comprovativo dos rendimentos do Cliente e do agregado familiar;
 - 1.6 Declaração do Cliente em como autoriza a informatização de dados pessoais para efeitos de elaboração de processo;
2. O horário de atendimento para candidatura é das 9.30h às 13.00h ou das 14.30h às 18.00h.
3. A ficha de Inscrição (IMP. CA. 02) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na ADACC – Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães no horário referido na alínea anterior;

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais – Cinfães Telefone: 255 571 083 – Fax: 255 571 731 – Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 – E-mail: adacc@sapo.pt - IPSS – Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000

REGULAMENTO INTERNO DO SAD

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da Direção. É da responsabilidade da Direção deliberar sobre a admissão. Após a decisão será dado conhecimento ao Cliente no prazo de oito dias úteis;

NORMA VIII **Acolhimento dos novos Clientes**

O processo de acolhimento dos novos Clientes na Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é desenvolvido no domicílio do Cliente, preferencialmente na presença de pessoa próxima e do Cliente. No que diz respeito ao período de adaptação este não deverá ultrapassar os 30 dias.

O Acolhimento prevê ainda o seguinte:

- 1- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao Cliente;
- 2- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reacções do Cliente;
- 3- Recordar as regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), assim como os direitos e deveres de ambas as partes;
- 4- Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação de cuidados.

NORMA XIX **Processo Individual do Cliente**

1. O Processo individual do Cliente é composto por uma Ficha de Identificação do Cliente, Profissional de Saúde e Representante Legal (IMP. CA. 15); Ficha de Atendimento (IMP.

CA. 01); Ficha de Inscrição (IMP. CA. 02) e cópia dos documentos pessoais e provatórios; Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos (IMP. CA. 03); Carta de Admissibilidade (IMP. CA. 04); Carta de Aprovação (IMP. CA. 07); Contrato de Prestação de Serviços, onde consta a cessação do contrato de prestação de serviços com indicação do motivo e data (IMP. CA. 11); Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrência de situação anómalas (IMP. CA. 16); Identificação dos responsáveis pelo acesso à chave do domicílio do Cliente e as regras de utilização (IMP. CA. 17); Ficha de Avaliação Multidimensional (IMP. CA. 10); Programa de Acolhimento (IMP. AC. 01); Relatório do Programa de Acolhimento (IMP. AC. 02); Avaliação das necessidades e Potenciais do Cliente (IMP. PI. 01); Plano Individual (IMP. PI.02);

O processo individual deve estar actualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

2. Existe nesta Instituição um Processo Clínico por cada Cliente, que pode ser consultado de forma autónoma;

CAPITULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA X Instalações

A ADACC – Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães, está sediada na Ladeira Nossa Senhora da Aparecida - Aldeia, freguesia de Ferreiros de Tendais, concelho de Cinfães, as instalações são compostas por:

- Sala de Reunião;
- Sala de descanso (2);
- Sala de Cabeleireiro e Pédicure;
- Gabinete Médico;

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida - Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais - Cinfães Telefone: 255 571 083 - Fax: 255 571 731 - Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 - E-mail: adacc@sapo.pt
- IPSS - Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000

- Polivalente;
- Ginásio;
- Instalações sanitárias;
- Vestiários;
- Lavandaria;
- Cozinha;
- Refetório;
- Armazém;
- Arrumos.

As áreas que constituem as zonas reservadas aos clientes da Resposta Social de Centro de Dia são comuns à Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário, sendo elas:

- Sala de descanso (2);
- Sala de Cabeleireiro e Pédicure;
- Gabinete Médico;
- Polivalente;
- Ginásio;
- Instalações sanitárias;
- Vestiários;
- Refetório.

NORMA XI Horário de Funcionamento

1. A ADACC – Associação Para o Desenvolvimento de Alto Concelho de Cinfães, está aberta de Segunda a domingo das 7.00h às 19.30h.
2. As Instalações encerram ao longo do ano sempre que a Direção assim o entender.

NORMA XII
Pagamento da Mensalidade

- 1- O pagamento de mensalidade pode ser efetuado de segunda-feira a sexta-feira das 9.30h às 13.00h e das 14.30h às 17.30h nos Serviços Administrativos ou por transferência bancária;
- 2- O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos apresentados na Norma VI do presente Regulamento;
- 3- A falta de entrega da totalidade dos documentos indicados na Norma VI, bem como o não preenchimento dos impressos de candidatura e a falta de informações solicitadas, implicarão a suspensão do processo de cálculo da mensalidade;
- 4- Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis ao Cliente e/ ou seu Responsável, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados;
- 5- O cliente e/ ou seu responsável que não apresentem os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor para a Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário, devendo para tal declarar essa opção no impresso específico que sirva de declaração;
- 6- Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de análise de deliberação por parte da Direção;
- 7- Anualmente serão revistas as mensalidades, tendo por base os comprovativos apresentados para o efeito e de acordo com o custo real da resposta social, esta alteração ocorre no mês de fevereiro com efeitos a partir do mês de março inclusive;
- 8- Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócio-gerente e trabalhadores por conta própria, será

- estipulado um valor para o cálculo da mensalidade, que poderá contemplar o Valor máximo da Resposta Social;
- 9- Poderá haver lugar ao ajustamento das comparticipações familiares, na sequência de reapreciação da situação sócio económica do agregado familiar e de acordo com a legislação em vigor;
- 10- A família e/ou responsável, se a situação económica o permitir, poderão ser chamados a participar nos custos, sempre que a relação rendimento per-capita/custo real de manutenção se mostrar insuficiente para o exercício da missão da Instituição;

NORMA XIV
Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/ normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível;
2. De acordo com a legislação em vigor, Orientação Normativa, Circular N. 3, de 02 de Maio de 1997 e da Circular Normativa n.º 7 de 14 de Agosto de 1997, da DGAS, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo:

RC = Rendimento "per capita" mensal

RAF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar (Anual)

D = Despesa mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. A comparticipação é calculada de acordo com a percentagem de utilização dos serviços que compõem a valência do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), assim a percentagem mínima é de 40 % e a máxima é de 75% do rendimento per capita do candidato;

4. Os valores estão distribuídos da seguinte forma:
- Alimentação – 40%;
 - Higiene pessoal – 10%;
 - Higiene Habitacional - 15%;
 - Tratamento de Roupas – 10%;
 - Acamados, (higiene pessoal de manhã, hora de almoço e fim da tarde) - 75%.

NORMA XV **Refeições**

1. As refeições são distribuídas, no período da manhã, a partir da 11.15h até às 13.00h e no período da tarde das 16.00h às 18.30h.
2. A respectiva ementa encontra-se afixada no na ADACC, em local visível.

NORMA XVI **Serviços Prestados**

No que se refere aos serviços, estes são efectuados da seguinte forma:

1. Confeccção, transporte e distribuição de refeições;
2. Acompanhamento das refeições especialmente nas situações de pessoas sós e/ ou com vigilância medicamentosa;
3. Cuidado de Higiene e conforto pessoal;
4. As higienes habitacionais, são efectuadas semanalmente de segunda-feira a sexta-feira.
5. Tratamento de roupas;
6. Cuidados de saúde (o constante na Norma IV n.º3)

NORMA XVII **Quadro de Pessoal**

O Quadro de Pessoal desta Instituição para uma melhora prestação de serviços na Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário está assim constituído:

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida - Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais - Cinfães Telefone: 255 571 083 - Fax: 255 571 731 - Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 - E-mail: adacc@sapo.pt
- IPSS - Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000

QUADRO DE PESSOAL			
CATEGORIA	N.º	% AFETAÇÃO	VINCULO
Diretora Técnica	1	50%	Efetiva
Administrativo	1	50%	Efetivo
Encarregado	1	100%	Contrato
Cozinheira	1	50%	Contrato
Auxiliar da Ação Direta	3	100%	Efetiva
Auxiliar de Serviços Gerais	1	50%	Contrato

NORMA XVIII
Direcção Técnica

A Direcção Técnica desta Instituição prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Artigo 8.º da Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPITULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XIX
Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades básicas, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
2. Respeito pela sua maneira de ser e estar e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
3. Inviolabilidade de correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua autorização e/ ou respectiva família;
4. Custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados.

REGULAMENTO INTERNO DO SAD
NORMA XX
Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Cumprir as normas estipuladas no presente Regulamento Interno;
- b) Cumprir
- c) Colaborar com a equipa do Serviço de apoio Domiciliário (SAD) na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- d) Pagar, mensalmente, o valor da participação que foi acordada;
- e) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades que eventualmente venham a ser desenvolvidas.
- f) Zelar pelo asseio e conservação do material que lhe é distribuído;
- g) Respeitar e tratar com urbanidade as Colaboradores e demais;
- h) Prestar todas as informações com verdade e lealdade.

NORMA XXI
Direitos da Entidade Gestora do Serviço

- a) Realizar a admissão de Clientes de acordo com os critérios definidos nos respectivos Estatutos e Regulamentos;
- b) Ser tratado com urbanidade pelos Clientes e familiares destes;
- c) Aplicar sanções disciplinares utilizando para isso, a advertência, repreensão registada, e suspender o contrato de Serviço de Apoio domiciliário, sempre que os Cliente violem as regras constantes do presente contrato, e do Regulamento Interno, e ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, bem como o relacionamento com terceiros.

NORMA XXII
Deveres da Entidade Gestora do Serviço

São deveres da entidade gestora do serviço:

- a) Prestar os serviços constantes no presente regulamento interno;

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais – Cinfães Telefone: 255 571 083 – Fax: 255 571 731 – Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 – E-mail: adacc@sapo.pt
- IPSS – Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000

- b) Cumprir os Estatutos que regem a Instituição;
- c) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- d) Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos; avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
- e) Dispor de um livro de reclamações;
- f) Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços respectivas condições de prestação;
- g) Assegurar as condições de bem estar dos Cliente, e o respeito pela sua dignidade humana.

NORMA XXIII

Deveres dos Familiares, Tutores e/ ou Representes Legais dos Clientes

Os familiares, Tutores e/ ou Representantes Legais dos Clientes tem o dever de:

- a) Ser responsáveis pelo pagamento das mensalidades, quando o Cliente não o efectuar, bem como com os medicamentos, vestuário, calçado e despesas adicionais com viagens, visitas e passeios de âmbito cultural e recreativo, quando o Cliente não tenha capacidade para tal e que excepcionalmente extravasem o Plano Anual da Atividades;
- b) Avisar a Instituição de qualquer alteração dos serviços prestados, com uma antecedência mínima de trinta dias;
- c) Respeitar os seus familiares, Colaboradoras e clientes da Instituição e demais.

NORMA XXIV

Contrato

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

NORMA XXV

Livro de Reclamações

Nos termos da Legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do funcionário administrativo (na Secretaria) sempre que desejado.

NORMA XXVI

Interrupção/ suspensão da Prestação de Cuidados

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de ...%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;
4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.
5. No caso de incumprimento do pagamento das mensalidades, Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães (ADACC) efectuará a suspensão do Serviço de Apoio Domiciliário, até que o mesmo regularize a situação.

NORMA XXVII

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 institucionalização ou por morte do utente;

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVIII

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 objectivo principal a sua melhoria;

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais – Cinfães Telefone: 255 571 083 – Fax: 255 571 731 – Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 – E-mail: adacc@sapo.pt
- IPSS – Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000

REGULAMENTO INTERNO DO SAD

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.

NORMA XXIX INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA XXX ENTRDA EM VIGOR

O presente Regulamento Interno para a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) foi actualizado na reunião de 18 de Março de 2016.

Entra em vigor a 18 de Maio de 2016

A Direcção







