



aldeias de mondim

Associação de Solidariedade Social
Aldeias do Concelho de Mondim de Basto

Bairro dos Moinhos | Vilarinho | 4880 - Mondim de Basto
aldeias.mondim@gmail.com

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO

DOMICILIÁRIO

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

CAPÍTULO I

DA NATUREZA/FINS E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Artigo 1º

A Associação de Solidariedade Social das Aldeias do Concelho de Mondim de Basto é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral da Segurança Social sob o nº 40/08, a fls. 30 Verso, do Livro nº 12 das Associações de Solidariedade Social. A IPSS designada celebrou um Acordo de Cooperação para a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, com capacidade para 40 Utentes, com o Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real, em 06-11-2009.

Artigo 2º

A Associação de Solidariedade Social das Aldeias do Concelho de Mondim de Basto, tem como abrangência geográfica principal a freguesia de Vilar de Ferreiros, mas também o Concelho de Mondim de Basto.

a) A Resposta SAD, 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 permanente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

b) Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado pelo respetivo representante legal que assuma a responsabilidade pela candidatura.

c) Com os seus serviços prestados e atividades desenvolvidas pretende contribuir para a estabilização e retardamento dos fatores evolutivos associados ao processo de envelhecimento.

Artigo 3º

Os objetivos da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário

- a) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- b) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- c) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- d) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

CAPÍTULO II
ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 4º

São condições de admissão

A admissão é feita pela Direção com base em proposta feita pela Equipa Técnica e obedece aos seguintes critérios:

- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando no entanto com carácter excecional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação sócio/económica/saúde o justifique.
- b) Será condição de admissão, a vontade expressa do utente ou, no caso de incapacidade, a do seu representante legal.

Artigos 5º

Crítérios de admissão

- a) Prioridade a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidas; (critério de ponderação = 30%);
- b) Deverão ser preferencialmente Idosos, em situação de risco de Isolamento social ou geográfico, ou viver em condições degradadas ou com precariedade económica; (critério de ponderação = 25%);
- c) Situação de dependência relativa (que pela sua condição física ou psíquica percam a sua autonomia) (critério de ponderação = 20%);
- d) Falta de apoio familiar ou outro (critério de ponderação = 10%);
- e) Vontade expressa do utente em receber o Serviço de Apoio Domiciliário (critério de ponderação = 5%);
- f) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge que beneficiem do Serviço de Apoio Domiciliário (critério de ponderação = 5%);
- g) Residente ou natural na Freguesia de Vilar de Ferreiros ou do Concelho de Mondim de Basto (critério de ponderação = 5%)

A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação e só em caso de empate funcionará a antiguidade da data de inscrição.

A pontuação é obtida de acordo com os critérios da seguinte tabela:

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

Critérios de Admissibilidade				
a)	Carência sócio-económica			
	<300€ 30	300€-500€ 20	>500€ 10	
b)	Falta de recursos relacionais com risco de isolamento social ou outras que evidenciem desfavorecimento social 15		Nenhuma das referidas 0	
	E más condições de alojamento 25	E condições de precariedade económica 20		
c)	Totalmente dependente 20		Precisa de apoio em algumas tarefas 15	Independente 0
d)	Indisponibilidade da família ou outras pessoas que assegurem cuidados básicos 5		Ausência da família ou outras pessoas que assegurem cuidados básicos 10	Nenhuma das referidas 0
e)	Existe vontade do cliente 5		Não existe vontade do cliente 0	
f)	Tem parentes 5		Não tem parentes 0	
g)	Residente ou Natural da Freguesia 5		Residente ou natural do Concelho 2	Nenhuma das referidas 0

Artigo 6º

Processo de admissão

- a) O pedido de admissão será subscrito pela pessoa candidata ou por seu representante legal e deverá ser apresentado nos serviços administrativos da Instituição para efeitos de registo cronológico;
- b) O pedido é registado na instituição em livro próprio;
- c) Após a entrada do pedido é preenchida uma ficha de inscrição fornecida pela Instituição;
- d) O documento a que se refere o número anterior será acompanhado dos seguintes documentos:

Documentos do candidato a utente:

1. Duas fotografias;
2. Cópia do Bilhete de Identidade, do Cartão de Beneficiário da Segurança Social, do Serviço Nacional de Saúde, e ainda, do Cartão de Identificação Fiscal;
3. Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato;
4. Documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal, sobre a situação patrimonial, rendimentos e despesas mensais fixas do candidato e do seu Agregado Familiar;
5. Comprovativos de despesas relativas à aquisição de habitação própria, ou rendas de casa, média das despesas com doenças crónicas, comprovadas por documento credível, passado pela entidade médica.

Documentos dos responsáveis:

1. Bilhete de Identidade e cartão de contribuinte;
2. Nota de liquidação do IRS e último recibo de vencimento;
3. Despesas relativas à aquisição de habitação própria, ou rendas de casa, média das despesas com doenças crónicas, comprovadas por documento credível, passado pela entidade médica.

e) Após a entrada da ficha de inscrição é efetuada visita domiciliária pela Equipa Técnica da Instituição que elabora parecer técnico com vista à tomada de decisão por parte da Direção. Após o registo de admissão será organizado um processo individual para cada utente, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.

Artigo 7º

Processo individual

- a) A admissão, por via de regra, será precedida de inquérito social.

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

b) O inquérito social tem por objetivo diagnosticar a necessidade e a adequabilidade da resposta social e tratamento de informações relativas ao condicionalismo pessoal, familiar e socioeconómico do candidato.

c) A Natureza e a periodicidade dos cuidados a prestar e respetivos prestadores de serviços, e a cópia do contrato de prestação de serviços celebrado com o utente.

d) Informação acerca da história pessoal do idoso, hábitos de alimentação e outros.

e) A Instituição poderá dispensar a prévia realização de inquérito social, nos casos em que tal se mostre necessário ou conveniente.

Artigo 8º

Decisão

a) Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direção. Não havendo vaga, no imediato, fica o idoso inscrito em lista de espera registada em livro ou ficheiro próprio, sendo-lhe enviado carta a referenciar essa situação, os critérios de ponderação, bem como a posição na lista de espera.

b) A decisão da admissão é da competência da Direção da instituição que, para o efeito, terá designadamente em consideração os resultados do inquérito social que tiver sido realizado.

Artigo 9º

Atualização e vertentes do processo individual

A Instituição deve manter atualizado o processo individual a que alude o artigo 7º, que será organizado em três vertentes: processo administrativo, processo social.

Artigo 10º

Processo Administrativo

O Processo Administrativo deverá conter:

- a) A identificação do utente com nome, sexo, data de nascimento, estado civil e nacionalidade;
- b) A data de admissão e de saída e o motivo desta;
- c) Nome, endereço e telefone de familiar ou de outra a contactar em caso de necessidade;
- d) Indicação do médico assistente e do respetivo contacto;
- e) Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respetivo pagamento;

- f) A referenciação da conta-corrente relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos de cada utente;
- g) Outras informações de interesse.

Artigo 11º

Processo Social

O processo Social deverá conter:

- a) Cópia do processo administrativo;
- b) O inquérito social realizado, incluindo o respetivo relatório;
- c) O registo das observações realizadas e das ocorrências que revelem para o apoio a prestar ao utente e seu Agregado Familiar.

Artigo 12º

Processo de Enfermagem

- a) O processo deverá conter:
 1. O registo das observações realizadas, com expressa referência às especialidades farmacêuticas prescritas e aos tratamentos instituídos, bem assim como às respetivas datas;
 2. A identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes atos e procedimentos.

CAPÍTULO III

FUNCIONAMENTO

Artigo 13º

Instalações

a) O edifício onde funciona o Serviço de Apoio Domiciliário está sediado no Bairro dos Moinhos em Vilarinho, 4880-318, Freguesia de Vilar de Ferreiros, Concelho de Mondim de Basto. É um edifício moderno e construído de raiz, encontrando-se distribuído da seguinte forma: Rés-do-chão; Cozinha; Casa de banho para homens, senhoras e para pessoas com mobilidade reduzida; Sala de convívio; Sala de Espera; Sala Diretor técnico; Sala de estar do pessoal; Sala direção; Hall de entrada; Jardim exterior; Lavandaria; Casa de Arrumos; Casa das máquinas; Armazém.

b) O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias da semana, incluindo feriados e dias santos, das 08h00 às 17h30.

Cópia	Controlada	Nº _____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

Artigo 14º

Quadro de pessoal

Para assegurar níveis adequados de qualidade no funcionamento do serviço de Apoio Domiciliário, considera-se necessário o seguinte pessoal.

- a) Um Diretor Técnico;
- b) Um Técnico de Serviço Social para 60 Utentes;
- c) Um Ajudante de Ação Direta por cada 6 Utentes;
- d) Um Cozinheiro;
- e) Um Ajudante de Cozinheiro por cada 30 Utentes;
- f) Um Trabalhador Auxiliar (Serviços Gerais) por cada 30 Utentes.

Artigo 15º

Direção Técnica

- a) A Instituição é dirigida por um(a) Diretor(a) Técnico(a) cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível. Este será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções da Direção da Instituição.
- b) A formação académica do(a) Diretor(a) Técnico(a) deve corresponder a Bacharelato ou Licenciatura no Âmbito das Ciências Sociais e Humanas ou Ciências da Saúde.
- c) O(A) Diretor(a) Técnico(a) deve ser substituído, nas suas ausências por um dos elementos do Quadro de Pessoal, por si indicado.

1. Compete, em especial ao Diretor Técnico:

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
- b) Cabe ao (à) Diretor(a) Técnico(a) criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- c) Providenciar para que a alimentação seja confecionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o setor da cozinha, do economato, dos serviços clínicos de apoio ao Estabelecimento, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;

- d) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- e) Acompanhar a Avaliação e vistorias técnicas realizadas pelos serviços da Segurança Social;
- f) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento;
- g) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor Ações de acordo com as necessidades e interesse manifestado (s);
- h) Fomentar a participação dos idosos nas atividades propostas pela Instituição.
- i) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
- j) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- k) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
- l) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- m) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- n) Elaborar o mapa de férias do pessoal;
- o) Receber, registar e analisar as sugestões, queixas e reclamações dos utentes e dar-lhes o devido andamento.

3. Compete, em especial ao Diretor Técnico no âmbito do Serviço Social:

- a) Estudar a situação sócio - económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente, à visita domiciliária;
- b) Estudar e propor a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos;
- c) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de carácter confidencial;
- d) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- e) Tomar conhecimento da saída dos utentes.

3. Compete, em especial ao Diretor Técnico no âmbito Animação/Ocupação:

- a) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições sobretudo ao nível do Concelho;

Artigo 16º

Técnico de Serviço Social

O Técnico de serviço social direciona o seu conteúdo funcional para as seguintes finalidades:

- a) Intervenção com indivíduos, famílias, grupos e comunidades, no sentido de que estes desenvolvam as suas potencialidades e exerçam formas de cidadania participativa e se tornem responsáveis agentes de mudança, intervindo na melhoria das suas próprias condições de vida;
- b) Criação de condições que conduzam à conceção e elaboração de planos integrados de desenvolvimento e de projetos de obtenção de ganhos sociais;
- c) Desenvolvimento de processos de articulação, de negociação e de mediação entre cidadãos e outros organismos sociais;
- d) Rentabilização de recursos dispersos na comunidade, contribuindo em primeiro lugar, para o melhoramento do bem-estar e dos níveis de participação dos cidadãos utentes e potenciais utentes dos serviços, e contribuindo simultaneamente para a racionalização e rentabilidade social, e para a eficácia e eficiência dos serviços;
- e) Criação e inovação de processos de convergência de recursos formais e informais, mediante o desenvolvimento de um trabalho em rede;
- f) Estimulação da participação ativa e da co-responsabilização de cidadãos;
- g) Envolvimento de serviços ou instituições públicas e privadas que numa determinada zona geográfica desenvolva atividades na área das políticas sociais, nomeadamente instituições do setor público, do setor da solidariedade e da economia social;
- h) Participação na conceção e definição de políticas sociais, intervenção na respetiva aplicação, reformulação, execução e avaliação;
- i) Identificação de potencialidades e necessidades sociais, culturais e relacionais, contribuindo para a compreensão pluridimensional do diagnóstico social, realçando nomeadamente as necessidades emergentes em contextos particularmente vulneráveis/desfavoráveis;
- j) Conceção, planificação execução e avaliação de projetos de investigação e divulgação dos respetivos resultados;

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

k) Promoção de níveis de qualidade dos serviços e das condições de acessibilidade dos cidadãos aos benefícios, aos serviços, aos programas e aos projetos.

Artigo 17º

Compete ao Ajudante de Ação Direta, designadamente:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;
- b) Distribuir as refeições aos utentes;
- c) Responsabilizar-se pela limpeza e arrumação da casa do utente;
- d) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos utentes;
- e) Distribuir e auxiliar na arrumação das roupas dos utentes;
- f) Acompanhar os utentes a consultas ou deslocações ao exterior;
- g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico.

Artigo 18º

Compete ao Cozinheiro, designadamente:

- a) Preparar e confeccionar as seguintes refeições: Almoço/Jantar;
- b) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do Ajudante de Cozinha;
- c) Colaborar na elaboração de ementas;
- d) Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições.

Artigo 19º

Compete ao Ajudante de Cozinheiro, designadamente:

- a) Apoiar a preparação e confeção das refeições;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- c) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

Artigo 20º

Compete ao Trabalhador Auxiliar (Serviços Gerais), designadamente:

- a) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- b) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função.

CAPÍTULO V
SERVICOS PRESTADOS E FUNCIONAMENTO

Artigo 21º

Serviços Prestados

A Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário presta um conjunto de serviços que permite aos utentes permanecerem no seu ambiente socio-familiar.

Serviços principais:

1. Alimentação (distribuição de almoço e jantar):

- a) A instituição providencia uma alimentação adequada e saudável aos utentes;
- b) A instituição elabora e afixa em local próprio, semanalmente, o mapa de ementas das refeições principais;
- c) O horário de distribuição das refeições é o seguinte: das 11:30h às 13:00h;
- d) A Dieta Alimentar é organizada pelo Serviço, podendo haver casos que sigam dieta por indicação clínica.

2. Cuidados de higiene e conforto pessoal:

- a) O SAD, através dos seus técnicos, voluntários e trabalhadores de apoio, bem assim como dos serviços domésticos, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto, pessoal e habitacional, aos seus utentes;
- b) Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das suas capacidades, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da Instituição;
- c) Salvo no caso de comprovada insuficiência económica, o custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal que não sejam de uso geral e corrente, designadamente, fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos utentes ou pelas respetivas famílias;
- d) Os horários dos serviços de higiene são realizados das 9h00 às 17h30.

3. Limpeza e arrumação do lar:

- a) O SAD, através dos seus colaboradores, disponibiliza os necessários cuidados de higiene habitacional, aos seus utentes;

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

b) Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das suas capacidades, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de Higiene Habitacional, de forma a promover a afirmação pessoal, bem como a potenciar uma melhor qualidade de vida aos utentes;

c) Salvo no caso de comprovada insuficiência económica, o custo dos produtos de higiene Habitacional, é suportado pelos utentes ou pelas respetivas famílias;

d) Os horários dos serviços de higiene Habitacional são realizados das 9h00 às 17h30.

4. Tratamento de roupas:

a) No que concerne às roupas pessoais, os utentes são vivamente aconselhados a seguir a(s) seguinte(s) instrução(ões):

1. A roupa pessoal deve conter marca individualizada que permita a respetiva identificação;
2. O utente deve organizar um rol das suas peças pessoais, o qual deverá ser entregue ao Diretor Técnico, sendo que a instituição, não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado;
3. O manuseamento da roupa pessoal dos utentes por parte dos respetivos familiares deverá ser objeto de prévia autorização do Diretor.

b) O Lavandaria funciona às quartas-feiras das 9h00 às 17h30, salvo, a necessidade, e com autorização do Diretor poderá funcionar noutro dia.

5. Convívio e Animação

a) O SAD, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres;

b) As condições e os critérios de participação nas atividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos utentes em situação de vulnerabilidade económica ou dependência funcional, em ordem a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às ações desenvolvidas.

6. Serviços extras:

Estes serviços estão excluídos da comparticipação mensal:

- a) Acompanhamento das refeições;

Cópia	Controlada	Nº _____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

- b) Acompanhamento ao exterior (ex: consultas, exames médicos, atividades de lazer, etc.);
- c) Administração de medicação mediante prescrição médica;
- d) Assistência a animais domésticos e plantas;
- e) Companhia;
- f) Aquisição de bens e pequenas compras ao exterior.

Artigo 22º

Regras Gerais de Funcionamento

- a) Os horários das refeições devem constar de documento escrito e exposto em local adequado;
- b) As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
- c) A Fixação e pagamento das participações financeiras dos utentes/famílias (mensalidades) devem reger-se pelas normas em vigor, incluindo-se o Subsídio de Férias e de Natal para o cálculo da mensalidade;
- d) A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito entre a Instituição e o utente/família nos termos do artigo 33º;
- e) Deve o Diretor, autorizado pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

Artigo 23º

Direitos e Deveres, da Instituição e do Utente e seus Familiares

1. Da Instituição:

- a) Tem a Instituição o direito de todos os meses e até ao dia 10 de cada mês, exigir à família ou responsável o respetivo pagamento da mensalidade, que estará dentro das regras pré-estabelecidas na Orientação Normativa que rege a definição das mensalidades para as IPSS's;
- b) Na eventualidade do Nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus Utentes e/ou familiares/ responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento de responsabilidades podendo, inclusivamente, recorrer à via judicial;
- c) A Instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento da Resposta Social e assegurar o bem-estar dos Utentes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

- d) Definir critérios que presidem a admissão dos utentes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
- e) Estabelecer os princípios e regras atinentes à fixação das comparticipações financeiras dos utentes ou de suas famílias, devidas pelas prestações de serviços;
- f) Organizar o processo individual para cada utente ou candidato a utente da Instituição.

2. Do Utente e/ou familiar/responsável:

- a) O utente tem o direito de usufruir de todas as vertentes que se situem no âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- c) Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;
- d) O utente tem o dever de cumprir as regras expressas no Regulamento Interno;
- e) Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo como estabelecido.

3. Contacto com Familiar ou Pessoa Responsável pelo Utente:

- a) Os familiares ou pessoas mais próximas dos idosos, serão contactados quando se justificar: por motivos de inadaptação, por manifestação do utente, por problemas de saúde ou falecimento, etc;
- b) Se o idoso viver só e não tiver familiares ou alguém que se interesse por ele, e no caso de surgir qualquer complicação, do foro da saúde (internamento em centro hospitalar, exames médicos, etc.), ou falecimento, a responsabilidade de proceder às medidas necessárias será assumida pela IPSS.

4. Garantias dos utentes:

Aos utentes do SAD é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade da vida privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual.

5. Comportamento dos utentes:

Aos utentes é, em especial, solicitado que:

- a) Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;

Cópia	Controlada	Nº _____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

- b) Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude a Instituição e seus representantes, bem como os trabalhadores;
- c) Zelem pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente dos que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal;
- d) Paguem pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas, que naquela se não incorporem;
- e) Participem de modo ativo na vida do estabelecimento, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno;
- f) Cumpram as normas do presente Regulamento.

6. Outras obrigações da Instituição legalmente previstas:

- a) Informar imediatamente o familiar responsável e, na falta deste o superior hierárquico que solicitará a presença de um médico, em caso de falecimento do utente na presença exclusiva de um elemento SAD;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação, bem como os processos dos utentes e os ficheiros de pessoal;
- d) Admitir ao serviço profissionais idóneos;
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, através da auscultação dos utentes;
- f) Garantir a observação médica do pessoal de serviço, no mínimo anualmente, obtendo certificado do seu atestado sanitário;
- g) Facultar o acesso do pessoal à frequência de ações de formação organizadas pelas entidades acreditadas para o efeito;
- h) Facultar aos serviços competentes de fiscalização e inspeção o acesso a todas as dependências do estabelecimento e as informações indispensáveis à avaliação e fiscalização do seu funcionamento;
- i) Remeter aos serviços da segurança social:
 1. O preçário em vigor, os mapas estatísticos e a relação do pessoal existente no estabelecimento;
 2. As alterações ao regulamento interno do estabelecimento, até 30 dias antes da sua entrada em vigor;

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

3. No prazo de 30 dias, informação de qualquer alteração dos elementos constantes de licença de funcionamento, bem como da interrupção ou cessação dos serviços e atividades prestados por iniciativa dos proprietários do estabelecimento.

7. Outros direitos legalmente reconhecidos aos utentes:

- a) O respeito pelos seus usos e costumes;
- b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido alterações, nem eliminar bens ou outros objetos, sem a prévia autorização do utente e/ou sua família;
- c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, quando entregue aos serviços ou ao colaborador responsável pela prestação de serviços;
- d) O direito de dirigir sugestões e apresentar reclamações;
- e) O direito de ser informado sobre quaisquer alterações ao estabelecimento em contrato de prestação de serviços e em regulamento interno.

CAPÍTULO VI

FINANCIAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Artigo 24º

Sustentabilidade Financeira

- a) O custo de funcionamento da Associação de Solidariedade Social das Aldeias de Mondim é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos utentes e suas famílias, pela própria Instituição e pelo Estado;
- b) Aos utentes e suas famílias cumpre suportar os encargos dos serviços prestados, tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais e com menos recursos;
- c) À Associação cumpre mobilizar para o equipamento os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades públicas, sociais e privadas, de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.

Artigo 25º

Proporcionalidade das comparticipações familiares

A comparticipação devida pelos serviços, aí incluída a alimentação e a prestação de cuidados de higiene e de conforto, tratamento de roupas e higienização habitacional, aqui abreviadamente designada por comparticipação familiar, é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar de cada utente.

Artigo 26º

Quantificação

a) O montante da comparticipação familiar será o correspondente à aplicação da percentagem de 40% (se usufruir de todos os serviços principais) sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar do utente, distribuído do seguinte modo:

1. Alimentação – 25%
2. Higiene pessoal – 5%
3. Higiene Habitacional – 5%
4. Tratamento de roupa – 5%

b) A Associação de Solidariedade Social das Aldeias de Mondim reserva-se o direito de acrescer à percentagem estabelecida no nº anterior até a um máximo de 10% para usufruto de serviços extra definidos;

c) A não prestação de algum ou alguns dos serviços referidos na alínea a) deste artigo 26º, implicará uma redução da comparticipação familiar, na proporção da respetiva percentagem/valor no custo global da resposta.

Artigo 27º

Pagamento

a) A comparticipação familiar deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos da Associação, vencendo-se a primeira no momento da celebração do contrato de prestação de serviços e as restantes até ao dia dez de cada mês a que disserem respeito;

b) A comparticipação familiar é paga pelo utente ou pelo seu responsável;

c) O Pagamento poderá ser efetuado através de dinheiro, cheque ou transferência bancária;

d) O prazo disposto na alínea a) pode ser alargado por acordo entre as partes, designadamente, de forma a envolver a responsabilidade da família do utente no pagamento ou a fixar critérios e prazos diferenciados de cumprimento;

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

- e) O atraso no pagamento da comparticipação, desde que imputável culposamente ao utente ou aos seus familiares, implica o pagamento de uma compensação correspondente a 5% do montante em dívida, sem prejuízo de quaisquer outras sanções fixadas no presente regulamento;
- f) Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês;
- g) Se admissão se verificar após o dia 15, a importância a pagar será relativo a meio mês;
- h) Se o utente se ausentar por um período igual ou superior a um mês e desejar manter a vaga, pagará 50% da mensalidade.

Artigo 28º

Revisão Anual das comparticipações familiares

- a) Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinaram a respetiva fixação, as comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual, no início de cada ano civil;
- b) O indicador dos aumentos das comparticipações familiares será: taxa de inflação, coeficiente de atualização das rendas ou outro;
- c) É obrigatória a comunicação prévia do aumento da comparticipação ao utente/representante com 30 dias de antecedência.

Artigo 29º

Cálculo de rendimento “per capita”

- a) O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R= Rendimento “per capita”

RF= Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D= Despesas Fixas mensais

N= Número de elementos do agregado familiar.

- b) Para efeitos de aplicação do presente regulamento, entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculos de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum;

- c) O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos;
- d) Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 2. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 3. Encargos médios mensais com transportes públicos.
 4. Despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

Artigo 30º

Prova de rendimentos e despesas

- a) Os utentes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas;
- b) A prova dos rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal;
- c) Sempre que o utente e o seu agregado familiar não façam prova dos rendimentos declarados, haja fundado dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, ou apresentem falsas declarações, a Direção da Associação, após a efetivação de diligências complementares que considere necessárias, pode suspender a prestação dos serviços, nos termos do artigo 40.
- É obrigatória a notificação prévia ao utente/representante legal com 30 dias de antecedência.

Artigo 31º

Situações especiais

A Direção da Associação de Solidariedade Social das Aldeias de Mondim sob proposta da Direção Técnica da Instituição, pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da participação familiar, sempre que, através da análise socioeconómicas do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade.

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

CAPÍTULO VII
CONDICÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DISCIPLINA

Artigo 32º

Livro de Reclamações

A Associação dispõe de livro de reclamações, que pode ser solicitado junto do Diretor ou de um colaborador.

Artigo 33º

Contrato de prestação de serviços

- a) A prestação de serviços pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente;
- b) As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral aceitação;
- c) Para o efeito consignado no nº anterior, os utentes, seus familiares ou responsáveis, após entrega de um exemplar deste regulamento e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento;
- d) A estipulação de cláusulas especiais para o SAD é obrigatoriamente reduzida a escrito;
- e) No contrato de prestação de serviços a celebrar com o utente ou representante legal deve constar, nomeadamente, os direitos e as obrigações das partes, o tempo de duração do contrato e as condições em que pode haver lugar à cessação dos serviços prestados;
- f) Devem ser ainda previstos os respetivos horários e o preço praticado, bem como quaisquer alterações que venham a ocorrer nas matérias referidas;
- g) Devem comunicar à Direção da Instituição, com 30 dias de antecedência, a intenção de interromper os serviços por um determinado período de tempo;
- h) Se a Interrupção dos serviços atingir os 6 meses, o utente deverá comunicar a intenção de continuar a recebê-los, pois o contrato poderá ser cessado pela Instituição;
- i) Ao contrato deve ser anexado o regulamento interno e rubricados por ambas as partes.

Artigo 34º

Cessação do Contrato

- a) A cessação do contrato de alojamento pode ocorrer por:

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

1. Caducidade;
2. Revogação por acordo;
3. Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

Artigo 35º

Caducidade

O contrato caduca, nomeadamente:

- a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos serviços envolvidos na resposta social em referência;
- b) Com a dissolução da Associação de Solidariedade Social das Aldeias de Mondim, ou com a alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação do SAD;
- c) Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido;
- d) Com o falecimento do Utente.

Artigo 36º

Mútuo acordo

- a) Podem as partes revogar o contrato de serviços quando nisso expressamente acordem;
- b) O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

Artigo 37º

Integração do utente

- a) A instituição procurará garantir a integração de cada Utente nos serviços, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um são relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade;
- b) No caso de violação dos deveres consignados no presente regulamento, a Direção Técnica advertirá o utente em falta, intimando-o ao seu cumprimento.

Artigo 38º

Justa causa de suspensão ou resolução

- a) A Associação de Solidariedade Social das Aldeias de Mondim reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços 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, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;

b) O contrato de prestação de serviços pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde, tenha necessidade de cuidados especiais;

c) A decisão de suspensão ou cessação por justa causa do contrato de prestação de serviços é da competência da Direção da Associação, sob proposta da Direção Técnica da Instituição, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros, devendo ser-lhes notificada com 30 dias de antecedência;

d) Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do utente.

Artigo 39º

Resolução por parte do utente

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da instituição, o utente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direção da Associação, com a antecedência mínima de 60 dias.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 40º

Cooperação

A Associação de Solidariedade Social das Aldeias de Mondim privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente da Instituição, designadamente, com as famílias dos utentes, com outras Instituições Particulares de Solidariedade Social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas, escolas e ainda com os serviços da Segurança Social e da Saúde, bem como com autarquias locais.

Artigo 41º

Casos omissos e execução de normas

- a) Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção da Associação;
- b) Compete à Direção da Associação emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

Artigo 42º

Resolução de diferendos

O foro da comarca de Vila Real será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a instituição, seus utentes e respetivos agregados familiares, em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

Artigo 43º

Entrada em vigor

- a) O presente Regulamento entra em vigor na data da sua afixação nas instalações da Instituição e é aplicável a todos os utentes;
- b) Quaisquer alterações ao regulamento interno devem ser obrigatoriamente remetidas aos serviços competentes do Instituto de Segurança Social I.P., Centro Distrital de Vila Real, até 30 dias antes da sua entrada em vigor, e das mesmas ser dado conhecimento ao utente e/ou familiares e a todo o pessoal afeto ao serviço.

Vilarinho – Mondim de Basto, 15 de julho de 2014

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

DECLARAÇÃO

Recebi um exemplar do Regulamento Interno da Associação de Solidariedade Social das Aldeias de Mondim, cujo conteúdo me foi lido em voz alta e detalhadamente explicado pelo seu Director Técnico.

Declaro aceitar as respectivas regras, as quais considero para todos os efeitos como cláusulas do contrato de prestação de serviços que nesta data celebro com a Associação de Solidariedade Social das Aldeias de Mondim, com vista a receber aos serviços do supra referenciado equipamento.

Vilarinho – Mondim de Basto, _____ de _____ de 20_____

(assinatura)

B.I. Nº _____.

Arquivo de Identificação de _____,

Data de emissão ____/____/____

(a adaptar no caso de serem vários os declarantes)

