



Academia Cultural e Social de Maceira

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Academia Cultural e Social de Maceira, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 25/ 10/1996, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

Tem a sua sede na Rua da Academia nº 10, 2405-018 Maceira LRA - Tel. 244 772 639, Fax 244 772 312, e-mail academiasocial@academiademaceira.com, Contribuinte nº 503760803.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física 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, regendo-se pelo seguinte clausulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro. Altera o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social, regulado pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, contemplando os princípios de simplificação e agilização do regime de licenciamento previstos no Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e atualiza as remissões e referências legislativas constantes do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março;
- c) Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de cooperação entre o ISS, I.P. e as instituições. (considerando as devidas alterações introduzidas por: Portaria n.º 296/2016; Portaria n.º 218-D/2019; Portaria n.º 27/2020;
- d) Lei nº 76/2015 de 28 de julho que altera o Decreto -Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro e sexta alteração ao Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, por apreciação parlamentar;
- e) 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;
- f) 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;
- g) Protocolo de Cooperação em vigor;
- h) Lei 120/2015 de 30 de junho, que estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;



Academia Cultural e Social de Maceira

- i) Circular nº 4 de 16/12/2014 que regula as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS;
- j) Circular nº 5 de 23/12/2014, que se refere aos acordos de cooperação com IPSS e instituições equiparadas e a implicação da variação de frequência dos utentes nas comparticipações da segurança social;
- k) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, 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;
2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) 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;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - g) 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;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - j) 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;
 - k) Promover a intergeracionalidade;
 - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.



Academia Cultural e Social de Maceira

NORMA IV CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura;
 - f) Realização de atividades ocupacionais;
 - g) Apoio psicossocial;
 - h) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - i) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia.

2. Os cuidados e serviços podem ser prestados nos dias úteis, e também aos feriados e fins-de-semana, de acordo com tabela em vigor.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

A resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO pressupõe como condição de admissão, a manifestação de interesse/vontade do próprio, conjugada com a necessidade dos cuidados e serviços descritos no nº1 da NORMA 3ª.

NORMA VI CANDIDATURA

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento da ficha de Inscrição – Parte A, 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 utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Comprovativos das despesas fixas do agregado familiar;
 - h) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. Os documentos referidos nas alíneas e), f), g) e h) do número 1 só serão exigidos no caso de se concretizar a admissão;



Academia Cultural e Social de Maceira

3. A ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues nos Serviços Administrativos da Academia Cultural e Social de Maceira, Rua da Academia, nº 10, Maceira -2405 – 018 Maceira LRA;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. 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 VII CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

CRITÉRIOS	Pontuação
Risco de isolamento social/Situação de Risco	<u>15</u>
Fracos Recursos Económicos	<u>25</u>
Ausência/indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados necessários	<u>25</u>
Residência na área de intervenção do estabelecimento	<u>20</u>
Cliente de outra resposta social da Instituição	<u>10</u>
Ser natural ou estar ligado afetivamente à Freguesia ou à Instituição	<u>5</u>

NORMA VIII ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Técnico Responsável pela Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, 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 Direção e na sua ausência a Diretora de Serviços;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias úteis;
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. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas ficam automaticamente inscritos e em Lista de Espera e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, presencialmente ou através de contacto telefónico.



Academia Cultural e Social de Maceira

NORMA IX ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

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

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, 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 60 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

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

NORMA X PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Ficha de Inscrição (contendo dados de identificação pessoal e contactos);
- b) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- c) Data de início da prestação dos serviços;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Plano de Individual e respetivas revisões;
- i) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- l) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização;

2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO



Academia Cultural e Social de Maceira

NORMA XI HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, das 8H00 às 17h00. (Em situações excecionais, mediante disponibilidade poderão ser prestados cuidados até às 19H00).

NORMA XII 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 carácter 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente 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, salvaguardando as exceções legalmente previstas);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)



Academia Cultural e Social de Maceira

- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença 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.
5. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
6. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório da real situação do agregado;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
7. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA XIII TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES



Academia Cultural e Social de Maceira

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 tabela de comparticipações em vigor, conforme anexo I;
2. A comparticipação familiar a ser paga pelo cliente, advém do somatório das percentagens referentes aos serviços contratualizados, sendo o intervalo definido entre 22% e 75% do seu rendimento per capita, de acordo com tabela em vigor;
3. Em caso de alteração à tabela em vigor a instituição comunicará por escrito com a antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XIV MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias no mesmo mês.
3. Para manutenção da vaga, em ausências superiores ou iguais a um mês, será cobrada uma taxa no valor de 20% da comparticipação familiar mensal.
4. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XV PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao dia 12 do mês a que respeita, por transferência bancária ou presencialmente nos Serviços Administrativos da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização/fornecimento, ou junto com a mensalidade do mês seguinte.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVI FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção e transporte de almoço, jantar e reforço semanal.



Academia Cultural e Social de Maceira

2. Cada refeição é composta por sopa, prato principal, fruta/sobremesa e pão. O reforço é variável de acordo com os gostos do utente, a necessidade do mesmo e a disponibilidade da Instituição;
3. As refeições são distribuídas entre as 11h30 e as 14h00;
4. Auxílio ao Cliente durante as refeições é efetuado quando se revelar necessário e exista disponibilidade por parte da Instituição. O mesmo só se efetuará ao pequeno-almoço, almoço e lanche. A família responsabilizar-se-á pela administração do jantar.
5. A ementa semanal é afixada na instituição em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social e poderá ser disponibilizada quando solicitada.
6. O material necessário à distribuição da alimentação é fornecido pela Instituição. O seu zelo é compartilhado pela Instituição e pelo Cliente.
7. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XVII

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e inclui banho completo, higiene parcial, cuidados das mãos e pés, pentear e barbear, mudar a roupa, hidratar a pele, cuidados básicos de prevenção a sequelas de imobilidade.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

NORMA XVIII

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O serviço de tratamento de roupas destina-se ao vestuário, lençóis, fronhas e têxteis necessários aos cuidados de higiene e conforto, exclusivas do utente. Não inclui tapetes, cortinas, almofadas, cobertores, mantas, edredons, colchas, etc. Estes poderão ser tratados de acordo com a tabela de serviços em vigor;
2. A roupa é lavada e passada ferro na Instituição e entregue uma vez por semana em casa do Cliente;
3. No momento da admissão do Cliente, a roupa será marcada pela Instituição, sendo cobrada uma taxa de acordo com a tabela de serviços em vigor, sempre que seja necessária a aquisição de números para continuação da marcação da roupa este custo ficará a cargo do cliente.

NORMA XIX

HIGIENE HABITACIONAL

1. 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;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.



Academia Cultural e Social de Maceira

NORMA XX ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO

1. O desenvolvimento de atividades de animação e socialização podem decorrer no domicílio, nas instalações da instituição ou em outro local a determinar de acordo com o plano de atividades;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

NORMA XXI OUTROS SERVIÇOS

A ACSM disponibiliza ainda os seguintes serviços:

1. Atividades ocupacionais que são desenvolvidas de acordo com os objetivos traçados para cada cliente (atividades de estimulação cognitiva, valorização de histórias de vida, etc.). A Instituição disponibiliza os recursos humanos e materiais necessários ao desenvolvimento das atividades;
2. Apoio psicossocial. É designado pelo acompanhamento técnico prestado ao cliente, nas vertentes psicológica e social. Este pode ser realizado através de visitas domiciliárias, atendimentos, contactos diversos com os clientes, familiares ou pessoas responsáveis pelo mesmo e ainda contactos com entidades ou serviços locais. Este apoio é prestado por elementos da equipa técnica, definidos para o efeito e visam a concretização dos objetivos do plano individual de cada cliente.
3. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes. Este serviço é desenvolvido ao longo da prestação de serviços ao cliente, quer seja no seu domicílio (cuidadores informais), quer seja em gabinete ou ação formativa. A instituição disponibiliza os recursos humanos necessário para a formação.
4. Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO pode propor a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.
5. Administração da medicação:
 - a) A Instituição não se responsabiliza pela preparação e administração de medicação;
 - b) A instituição procurará assegurar que a medicação seja tomada pelo cliente durante o horário da prestação de serviços, sempre que exista impossibilidade dos familiares para o fazer.
 - c) A medicação administrada será preparada previamente pela família ou pelo responsável do Cliente, que se responsabiliza por comunicar aos serviços eventuais alterações.

CAPÍTULO V RECURSOS



Academia Cultural e Social de Maceira

NORMA XXII PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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 XXIII DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção de Serviços do Serviço de Apoio Domiciliário compete a um Técnico Superior, cujo nome, formação e Conteúdo funcional se encontra afixado no placar de informações gerais do edifício sede da Academia Cultural e Social de Maceira e na secretaria para consulta.
2. A Coordenação Técnica desta Resposta Social compete a um Técnico Superior de Serviço Social, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível (ou na secretaria para consulta) e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção de Serviços e a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
3. O Coordenador técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico de Serviço Social.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- 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) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal;
- g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços e mediante preenchimento de impresso próprio;
- h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;



Academia Cultural e Social de Maceira

- 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 utentes:
- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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 SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXV DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização 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 utente 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 utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade dos utentes 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;



Academia Cultural e Social de Maceira

- 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 utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA XXVI

DIREITOS E DEVERES DOS TRABALHADORES

São Direitos dos Trabalhadores:

1. Ser respeitado por clientes e seus familiares bem como pela entidade patronal;
2. A entidade patronal não pode:
 - a) Opor-se a que o trabalhador exerça os seus direitos, bem como despedi-lo ou aplicar-lhe sanções por causa desse exercício;
 - b) Diminuir a retribuição, salvo nos casos expressamente previstos na lei;
 - c) Baixar a categoria do trabalhador;
 - d) Despedir e readmitir o trabalhador havendo o propósito de o prejudicar em direitos ou garantias decorrentes da antiguidade.

São Deveres dos trabalhadores:

1. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade a entidade patronal, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relações com a instituição;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
3. Obedecer à entidade patronal em tudo o que respeite à execução e disciplina de trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daquela se demonstrem contrárias aos seus direitos e garantias;
4. Guardar lealdade à entidade patronal;
5. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho, que lhe forem confiados pela sua entidade patronal.

NORMA XXVII

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA XXVIII

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;



Academia Cultural e Social de Maceira

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXIX

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário 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 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA XXX

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços. A mensalidade respeitante ao mês do término do contrato não sofre redução independentemente do dia do mês em que este se verifica.
3. A Academia Cultural e Social De Maceira também pode cessar o contrato com o Cliente, quando se verificarem as seguintes condições:
 - a) Não pagamento das participações/mensalidades;
 - b) Recusa na receção dos serviços por parte do Cliente;
 - c) Não se considerar existir (após cuidada avaliação da equipa técnica), condições que permitam a correta prestação dos serviços, sejam elas condições materiais, logísticas e de segurança;
 - d) Quando se verificarem adulterações dos dados e/ou documentos fornecidos para o ato da candidatura e/ou para o início da prestação dos serviços;
4. O término do contrato será notificado pela Academia Cultural e Social de Maceira por escrito, em documento datado e assinado, enviado por correio registado com aviso de receção, com um mínimo de 30 dias de antecedência relativamente à data do termo do mesmo.

NORMA XXXI

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser sempre solicitado junto da Direção de Serviços/Direção Técnica pelo utente e/ou familiar.



Academia Cultural e Social de Maceira

NORMA XXXII LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências em suporte informático, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências está disponível diariamente para consulta e registos, à Direção/Coordenação Técnica e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII 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 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. Quaisquer alterações ao presente regulamento interno deverão ser comunicadas ao ISS.IP, de acordo com o nº 3 do Artigo nº 3 da portaria 38/2013 de 30 de janeiro.

NORMA XXXIV 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 XXXV ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01/09/2023.



Academia Cultural e Social de Maceira

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

☐ (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O utente/responsável pelo utente * (*) do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de de 20.....

(Assinatura do utente)

(*) – Excluir o que não se aplica.