



Regulamento Interno

Resposta Social

Serviço de Apoio Domiciliário

Equipamento de Apoio a Idosos
Lar de Nossa Senhora da Misericórdia

Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras



ÍNDICE

CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I: Âmbito de Aplicação	3
NORMA II: Legislação Aplicável	3
NORMA III: Objetivos do Regulamento.....	4
NORMA IV: Objetivos do SAD	5
NORMA V: Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	5
CAPÍTULO II: PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	6
NORMA VI: Condições de Admissão.....	6
NORMA VII: Candidatura.....	6
NORMA VIII: Critérios de Admissão	8
NORMA IX: Admissão	8
NORMA X: Acolhimento dos Novos Utentes.....	9
NORMA XI: Processo Individual do Utente	10
NORMA XII: Listas de Espera.....	10
CAPÍTULO III: INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	10
NORMA XIII: Instalações	10
NORMA XIV: Horários de Funcionamento	11
NORMA XV: Pagamento da Mensalidade.....	11
NORMA XVI: Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades	11
NORMA XVII: Refeições.....	13
NORMA XVIII: Atividades/Serviços Prestados	14
NORMA XIX: Passeios ou Deslocações	14
NORMA XX: Quadro de Pessoal	14
NORMA XXI: Direção Técnica	15
CAPÍTULO IV: DIREITOS E DEVERES.....	16
NORMA XXII: Direitos dos Clientes	15
NORMA XXIII: Deveres dos Utentes.....	15
NORMA XXIV: Direitos dos Familiares dos Utentes	16



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TORRES VEDRAS

NORMA XXV: Deveres dos Familiares dos Utentes	16
NORMA XXVI: Direitos do Serviço de Apoio Domiciliário	16
NORMA XXVII: Deveres do Serviço de Apoio Domiciliário	17
NORMA XXVIII: Direitos e deveres do pessoal.....	17
NORMA XXIX: Direitos dos voluntários	17
NORMA XXX: Deveres dos voluntários	17
NORMA XXXI: Direitos e Deveres dos estagiários	18
NORMA XXXII: Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente.....	18
NORMA XXXIII: Contrato.....	18
NORMA XXXIV: Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	18
NORMA XXXV: Livro de Reclamações.....	19
CAPÍTULO V: DISPOSIÇÕES FINAIS.....	19
NORMA XXXVI: Alterações ao Regulamento	19
NORMA XXXVII: Integração de Lacunas.....	19
NORMA XXXVIII: Entrada em Vigor	20
DECLARAÇÃO	20



RESPOSTA SOCIAL
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
EQUIPAMENTO DE APOIO A IDOSOS

Lar de Nossa Senhora da Misericórdia

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

O equipamento de apoio a idosos designado por Lar de Nossa Senhora da Misericórdia/Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, com acordo de cooperação celebrado com o ISS, I.P., Centro Distrital de Lisboa, em 29/10/1998 e revisto em 1/1/2008, pertencente à Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, com natureza jurídica de Instituição Particular de Solidariedade Social/Irmandade da Misericórdia, devidamente registada na Direção Geral da Segurança Social sob a inscrição 17/85, rege-se pelas seguintes normas.

É **Missão** da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, nas suas respostas sociais: “a prática cristã no campo da assistência social a todos os cidadãos carecidos de auxílio e apoio material ou espiritual sem distinção de raças, credos religiosos ou ideologias políticas, dedicando, quanto possível a sua atenção aos problemas da infância, dos inadaptados e da terceira idade” (*Artigo 5.º, Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras*).

NORMA II
Legislação Aplicável

A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), rege-se pelo estipulado:

- Portaria nº 38/2013 de 30 de Janeiro (Estabelece as condições de instalação e funcionamento do SAD);



- Circular de Orientação Técnica n.º4 de 16/12/2014 (*Regula as participações familiares devida pela frequência das Respostas Sociais*);
- Dec. Lei n.º 64/2007 de 14 de Março alterado e republicado pelo Dec. Lei 33/2014 de 4 de Março (*Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas*);
- Circular de Orientação Técnica n.º5 de 23/12/2014 (*Regula a frequência dos utentes nas participações da segurança social*);
- Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho (*Estabelece normas reguladoras de cooperação entre os centros regionais de segurança social e as instituições particulares de solidariedade social*);
- Decreto-Lei nº 156/2005 de 15 de setembro (*Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral*);
- Dec. Lei n.º 389/1999 de 30 de Setembro (*Regula o Programa de Voluntariado*)

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Constituir um referencial normativo que permita incrementar qualidade nos serviços prestados e concomitantemente diferenciar positivamente o SAD, tendo em conta a implementação de critérios de organização, funcionamento e responsabilização, envolvendo utentes, seus representantes, colaboradores, Mesa Administrativa e comunidade.
2. Assegurar a divulgação do cumprimento das normas, direitos e deveres de todos os envolvidos no bom funcionamento do SAD.
3. Inculcar de forma sistemática o desempenho do SAD, a fim de promover e alcançar um serviço de excelência, verificado no aumento de grau de satisfação dos utentes, colaboradores e representantes, face às suas necessidades e expectativas.
4. Constituir requisitos associados a critérios de sustentabilidade, que através de uma gestão global e assente na liderança estratégica e motivadora da Mesa Administrativa, potencie contribuição dos colaboradores através do seu desenvolvimento e envolvimento, utilizando a aprendizagem para desencadear inovação e excelência dos serviços na resposta social de SAD.



NORMA IV

Objetivos do SAD

1. Constituem objetivos do SAD:
 - 1.1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - 1.2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - 1.3. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais,
 - 1.4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - 1.5. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
 - 1.6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - 1.7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e dos outros cuidadores.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alimentação - fornecimento e distribuição de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica. Avaliação Diagnóstica Diatética e Nutricional.
 - 1.2. Cuidados de higiene, conforto e integridade da pele, mediante utilização de produtos fornecidos pelo utente;
 - 1.3. Higiene Habitacional – manutenção e pequenas limpezas do domicílio estritamente necessárias à natureza dos cuidados prestados (lavar a loiça, fazer a cama diariamente e de lavado, limpeza da casa de banho após o banho acompanhado, despejar o lixo);
 - 1.4. Tratamento de roupa de uso pessoal – poderá ser feito no domicílio do utente e/ou na Instituição, com exceção de passar a roupa a ferro que só poderá ser efetuado na Instituição;
 - 1.5. Serviço de animação / socialização que pode abranger varias atividades, podendo variar entre animação, lazer, cultura, aquisição de bens e de géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade;
 - 1.6. Serviço de Teleassistência.
2. O SAD realiza ainda os seguintes serviços:
 - 2.1. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;



- 2.2. Apoio psicossocial – acompanhar, informar, encaminhar o utente e articular com outros serviços, com o objetivo de colmatar as suas necessidades, nomeadamente avaliação e diagnóstico de psicologia clínica;
- 2.3. Preparação e confeção de pequenas refeições (pequeno-almoço e/ou lanche) no domicílio;
- 2.4. Cuidados de imagem - cabeleireira, esteticista no domicílio e/ou nas instalações do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia;
- 2.5. Serviço de transporte - deslocação ao centro de saúde, cabeleireiro, barbeiro, e para aquisição de bens;
- 2.6. Realização de atividades ocupacionais.

CAPÍTULO II **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

NORMA VI **Condições de Admissão**

A admissão no S.A.D. é feita por deliberação da Mesa Administrativa sob parecer do Técnico Superior de Serviço Social.

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Manifestar vontade de poder beneficiar dos serviços prestados pelo S.A.D.;
2. Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços;
3. Residir na União das Freguesias de S. Pedro ou Santa Maria do Castelo e S. Miguel e Matacães;

NORMA VII **Candidatura**

O processo de candidatura será organizado segundo os seguintes procedimentos:

1. Preenchimento da ficha de candidatura;
2. Entrega da seguinte documentação:
 - a) Fotocópia do B.I./C.C.;
 - b) Fotocópia do cartão de contribuinte;
 - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social e/ou da Caixa Geral de Aposentações;



- d) Fotocópia do cartão de Assistência Médica;
- e) Comprovativo dos rendimentos – através da apresentação da declaração do I.R.S., respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado:
 - e.1. Rendimento de trabalhador dependente e/ou independente;
 - e.2. Pensões Sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e/ou por deficiência), Bolsas de Estudo e Formação (exceto as atribuídas para frequência e concussão, até ao grau de licenciatura),
 - e.3. Prediais;
 - e.4. Capitais;
- f) Comprovativo das despesas mensais fixas:
 - f.1. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - f.2. Valor de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - f.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - f.4. Despesas mensais de água, luz e gás até ao limite máximo de 10% do I.A.S.;
 - f.5. Despesas com saúde, aquisição de medicamentos e uso continuado em caso de doença crónica;

O somatório das alíneas f.1, f.3 e f.5, tem um limite máximo da Retribuição Mínima Mensal Garantida.

- g) Relatório do médico de família que refira o historial clínico do candidato, os medicamentos que toma no ato da admissão e a dieta prescrita.
3. A inscrição é precedida de uma entrevista prévia com a Assistente Social e/ou Psicóloga e a pessoa que sinaliza a situação e que formaliza o pedido.
 4. A Assistente social e/ou Psicóloga responsável, efetuará uma visita domiciliária ao utente com o objetivo de avaliar as suas condições habitacionais, económicas, familiares e respetivas necessidades.
 5. O horário de inscrição para candidatura decorre nos dias uteis das 9:30 às 12:30, e das 14:00 às 18:00, na secretaria do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia.



Para o efeito será necessário o preenchimento de uma ficha de identificação do candidato e do familiar para posterior atendimento, com a técnica responsável.

NORMA VIII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Isolamento pessoal e social;
2. Necessidade expressa pelo utente;
3. Incapacidade do próprio em satisfazer algumas das necessidades básicas;
4. Ausência parcial e/ou total de apoio familiar;
5. Impossibilidade da parte da família de dar resposta às necessidades existentes;
6. Desajustes familiares graves;
7. Situação económico-financeira precária;
8. Saúde precária e situações de doença aguda, crónica, grau de dependência;
9. Existência de vaga.
10. Situação sinalizada por via institucional.

Em caso de existência de lista de espera a seleção do utente far-se-á mediante o resultado do somatório dos critérios apresentados, considerando que todos têm a mesma ponderação (1 valor).

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e submeter à decisão da Mesa Administrativa.
2. É competente para decidir o Diretor Técnico, o Coordenador Geral e Mesa Administrativa.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de uma semana.
4. Para quem tem o serviço de alimentação, no ato da admissão são devidos o seguinte pagamento:
 - a. Um tabuleiro individual térmico para transporte de alimentação.
5. Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês. Se a admissão se verificar após o dia 15, a importância a pagar será relativa a meio mês.



NORMA X

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O Programa de Acolhimento com duração de 30 dias, inicia-se com a comunicação à equipa de Apoio Domiciliário, através das seguintes metodologias:
 - 1.1.Reunião semanal;
 - 1.2.Registo de entrada do utente, no Livro de Registo de utentes de S.A.D.;
 - 1.3.Descrição do caso no Livro de Ocorrências (Nome, morada, contacto telefónico, família e serviços);
 - 1.4. Inclusão do utente no Mapa de Serviços;
 - 1.5.Preenchimento da Ficha de Atuação em Caso de Urgência;
 - 1.6.Ficha de Codificação de Chaves de Domicilio;
 - 1.7.Ficha Terapêutica.

2. No âmbito do processo de admissão, também serão efetuados os seguintes procedimentos internos:
 - 2.1. Comunicar aos serviços administrativos através do preenchimento da ficha de utente/serviços Administrativos.
 - 2.2. Comunicar aos serviços de Lavandaria através da atribuição de um nº. para marcação da roupa.
 - 2.3. Comunicar à Dietista do regime e hábitos alimentares do utente, através do preenchimento de uma ficha específica.
 - 2.4. A Assistente Social e/ou a Psicóloga realiza um domicílio com o objetivo de apresentar a equipa de Apoio Domiciliário ao utente.
 - 2.5. No caso do pedido de admissão ser efetuado por via institucional, este deverá ser formalizado através da apresentação de relatório social pormenorizado sobre as condições socioeconómicas do candidato e/ou família, e relatório clínico que contenha informações pormenorizadas do seu estado de saúde. Nestas circunstâncias proceder-se-á à admissão provisória, enquanto não se encontrarem satisfeitas as diligências referidas anteriormente.



NORMA XI

Processo Individual do Utente

Do processo individual do utente, constam designadamente:

1. Identificação e contacto do utente;
2. Data de início da prestação dos serviços;
3. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
4. Identificação e contacto do médico assistente;
5. Identificação da situação social;
6. Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
7. Programação dos cuidados e serviços;
8. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
9. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização quando aplicável;
10. Contrato de prestação de serviços;

O processo individual encontra-se atualizado, com acesso restrito nos termos da legislação aplicável e arquivado no gabinete da Diretora Técnica do S.A.D.

NORMA XII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vaga, o mesmo será comunicado ao utente, no ato da receção da ficha de candidatura, e encaminhado para outros SAD's da localidade.
2. Os critérios de priorização na base de dados da lista de espera são conforme o exposto na norma VII, e à adequação e ao número de vagas existentes.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras e funciona a partir do equipamento de Lar de Nossa Senhora da Misericórdia, sito na Urbanização Casal da Cartuxa, Sarge - Torres Vedras.



NORMA XIV

Horários de Funcionamento

O SAD funciona das 8h às 20h, de 2ª. Feira a Domingo, de acordo com as necessidades do utente.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: de 1 a 8 de cada mês.
2. A mensalidade é atualizada anualmente, entre os meses de abril e maio de cada ano civil, de acordo com o rendimento do agregado familiar. Para o efeito, deverão os utentes fazer prova dos seus rendimentos anualmente até ao dia 28 de fevereiro;
3. A mensalidade é revista sempre que se verificarem alterações dos serviços prestados e/ou do rendimento familiar;
4. As mensalidades são pagas diretamente na Secretaria da Instituição ou através de transferência bancária, não sendo permitida a entrega de quaisquer valores monetários a colaboradores de outro serviço que não o da Secretaria.
5. Os Utentes e/ou familiares que efetuarem o pagamento por transferência bancária, deverão acionar esse procedimento um dia antes do término do prazo de pagamento, entregando ou enviando por email o comprovativo de transferência do mesmo até ao prazo limite (dia 8), sendo o recibo impresso mediante a apresentação do comprovativo de transferência.
6. Caso a data limite de pagamento seja um dia não útil, o mesmo, poderá ser efetuado no dia útil seguinte.
7. Após dois meses de mensalidade em atraso, pode ser deliberado pela Mesa Administrativa, a anulação da frequência do utente, após serem ouvidas todas as partes. A anulação será comunicada à Tutela nos casos previstos da Orientação Normativa – Circular n.º 4/2014, de 16 de dezembro

NORMA XVI

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível: átrio das instalações do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia.



2. 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 agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado Familiar.

3. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

3.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligencias que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar ate ao limite da comparticipação familiar máxima.

3.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 3, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
5. Integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, de acordo com a alínea 3 da Circular nº 4 de 2014.
6. A comparticipação do utente de Apoio Domiciliário corresponde a uma percentagem a aplicar ao rendimento “per capita” mensal do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados. Sendo que:

Serviço de Apoio Domiciliário (prestado em dia uteis)	Percentagem sobre o Rendimento <i>per capita</i> do agregado familiar
Alimentação	24%
Higiene e conforto pessoal	15%
Animação / socialização	10%



Tratamento de roupa	4.5%
Teleassistência	7.5%
Higiene Habitacional	4%
Outros Serviços	10%

6.1. A mensalidade tem um acréscimo de 10% quando o serviço é efetuado os 7 dias por semana, não excedendo os 75% sobre o *rendimento per capita*.

7 . No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- 7.1. O valor da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- 7.2. Valor de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- 7.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- 7.4. Despesas mensais de água, luz e gás até ao limite máximo de 10% do I.A.S.;
- 7.5. Despesas com saúde, aquisição de medicamentos e uso continuado em caso de doença crónica;

8.A participação dos familiares é baseada no princípio da solidariedade, considerada um dever, assumindo no entanto, um carácter facultativo, de acordo com a capacidade económica dos mesmos.

NORMA XVII

Refeições

As refeições de acordo com as necessidades, compreenderão dieta ou prato geral. Serão distribuídas entre as 12.15h e as 13.15h.

1. A ementa encontra-se afixada nas instalações do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia e é distribuída semanalmente uma cópia pelas Ajudantes Familiares, a todos os utentes que contratualizaram o serviço de alimentação;
2. Poderá haver lugar ao acompanhamento das refeições sempre que haja necessidade;



NORMA XVIII

Atividades/Serviços Prestados

1. O SAD elabora em colaboração com o utente e a família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um plano de cuidados individualizados, do qual constem recursos humanos e instrumentais.
2. O SAD dispõem de um livro de ocorrências de preenchimento diário que permite a passagem de informação entre as equipas e responsável.
3. Qualquer ausência do utente deverá ser comunicada com antecedência à responsável da resposta social.
4. O apoio será prestado individualmente, ou por uma equipa de duas ajudantes familiares, conforme a situação o justifique e de acordo com a escala estabelecida.
5. Na ocorrência de um óbito, na presença de um elemento do SAD, este deverá informar imediatamente o familiar responsável e o serviço, devendo igualmente ser providenciada a presença de um médico;

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

Organizamos saídas ao exterior, de carácter lúdico, cultural, que poderão ter um custo associado que será da responsabilidade do utente/família, bem como os custos inerentes a serviço de transporte.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal é de acordo com a Portaria Regulamentar de Trabalho em vigor, que se encontra para consulta nos serviços administrativos do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia.



NORMA XXI

Direção Técnica

A Direção Técnica desta resposta social compete a um técnico, nos termos da portaria 38/2013 de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. Serem respeitados pela sua identidade pessoal e reservados da sua intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Inviabilidade 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;
3. À custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
4. Prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
6. Ter qualidade nos serviços prestados;
7. Participar nas atividades de animação

NORMA XXIII

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. Tratar com respeito e dignidade os funcionários da instituição;
2. Informar com antecedência possível as alterações que modifiquem a prestação de serviços;
3. Proporcionar produtos de higiene e conforto adequados ao bom desempenho do serviço;



4. Entregar atestado médico que comprove a alteração da dieta e da sua medicação quando aplicável.
5. Cumprir o estabelecido no contracto.

NORMA XXIV

Direitos dos Familiares dos Utentes

Com o intuito de manter uma relação estreita com o utente, a família tem direito a:

1. Obter informações adequadas sobre o utente;
2. Participar nas ações promovidas pelo SAD destinadas às famílias.

NORMA XXV

Deveres dos Familiares dos Utentes

São considerados deveres da família:

1. Colaborar com a Instituição, prestando-lhe as informações necessárias de forma a adequar à situação do utente um Plano de Cuidados Individualizados;
2. Articular com o SAD, sobretudo quando solicitados a comparecerem para tratar de assuntos relativos ao utente;
3. Cooperar com o SAD na procura do bem-estar e alegria de viver do utente, visitando-o com regularidade, auxiliando-o nas suas refeições, informando-se sobre o seu estado de saúde e levá-lo a participar nos atos familiares;
4. Apoiar e acompanhar o utente, sempre que lhe seja possível, aos serviços diferenciados de saúde quando deles carecer;
5. Promover as diligências necessárias para dar resposta às necessidades do utente, quando o SAD deixa de ser suficiente.

NORMA XXVI

Direitos do Serviço de Apoio Domiciliário

1. São direitos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - 1.1. A livre atuação e plena capacidade contratual, com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservam-se ao SAD o direito de recusar a prestação de serviços, quando avaliada a inadequação deste serviço face às necessidades do utente.
 - 1.2. O pagamento pontual e regular das participações mensais dos utentes.
 - 1.3. Complementaridade com a família no que respeita aos cuidados a prestar ao utente.



NORMA XXVII

Deveres do Serviço de Apoio Domiciliário

1. São deveres Serviço de Apoio Domiciliário:
 - 1.1. Prestar os serviços constantes no respetivo regulamento interno.
 - 1.2. Garantir a qualidade dos serviços prestados.
 - 1.3. Garantir o sigilo dos dados constantes no processo do utente.
 - 1.4. Manter a custódia da chave do domicílio do utente em local seguro.

NORMA XXVIII

Direitos e deveres do pessoal

Constituem direitos e deveres do pessoal o cumprimento da legislação laboral em vigor e o presente regulamento interno.

NORMA XXIX

Direitos dos voluntários

1. São Direitos dos Voluntários:
 - a. Ter acesso a formação inicial em vista ao aperfeiçoamento do trabalho voluntario;
 - b. Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
 - c. Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
 - d. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
 - e. Estabelecer com a entidade que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho que vai realizar;
 - f. Ser ouvido na prestação das decisões da organização promotora, que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;

NORMA XXX

Deveres dos voluntários

1. São deveres dos voluntários:
 - 1.1. Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
 - 1.2. Observar as normas que regulam o funcionamento da resposta social a que presta colaboração e dos respetivos programas e projetos;
 - 1.3. Atuar de forma diligente, isenta e solidaria;



- 1.4. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- 1.5. Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- 1.6. Não assumir o papel de representante da instituição sem o conhecimento e previa autorização desta;
- 1.7. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com o estabelecimento promotor;
- 1.8. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

NORMA XXXI

Direitos e Deveres dos estagiários

Os direitos e os deveres dos estagiários encontram-se explanados nos respetivos contratos celebrados com a instituição

NORMA XXXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Se o utente se ausentar mais de uma semana, a mensalidade terá um desconto de 10%;
2. Se o utente se ausentar por um período igual ou superior a um mês e desejar manter a vaga, pagará 50% da mensalidade;

NORMA XXXIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente, e/ou seu representante legal e a Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras - SAD deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação do serviço de SAD pode ocorrer nas seguintes situações:



- 1.1. Por decisão do utente e/ou representante legal, a qualquer altura de vigência do contrato, devendo para o efeito avisar o serviço com uma semana de antecedência da data da rescisão e justificar o motivo.
- 1.2. Por falecimento do utente.
- 1.3. Por inadequação da resposta às necessidades do utente, sendo preciso o enquadramento noutra resposta social.

NORMA XXXV

Livro de Reclamações

O termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do serviço administrativo do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia, sempre que desejado.

Apos uma reclamação a Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras procederá às orientações legisladas para este fim.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, o Diretor Técnico após a aprovação da Mesa Administrativa, deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXVII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.



NORMA XXXVIII

Entrada em Vigor

1. O presente regulamento entra em vigor 30 dias após comunicação à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.
2. Regulamento aprovado em reunião de Mesa Administrativa a 2015/03/18 ata n.º 9 e em Assembleia Geral a 2015/03/26, ata n.º 1/2015.

O Provedor

DECLARAÇÃO

Eu, _____, utente da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário declaro para os devidos efeitos, que tomei conhecimento do Regulamento Interno e aceito os termos do mesmo.

Torres Vedras, ___/___/___

O Declarante
