

S

A

D

REGULAMENTO INTERNO

SAD

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



**AICVN – ASSOCIAÇÃO DE INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA DE
VENDAS NOVAS**

CAPITULO I

ENQUADRAMENTO E OBJECTIVOS

Artigo 1.º

Enquadramento geral

1. A AICVN - Associação de Intervenção Comunitária de Vendas Novas, tem como objectivo principal apoiar os indivíduos e as famílias carenciadas a vários níveis, procurando intervir na via da resolução dessas carências e na sua prevenção no Concelho de Vendas Novas.

2. Esta Associação tem Compromisso / Estatutos aprovados por Decreto-Lei nº. 119/83, de 25 Fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei nº. 402/85, de 11 de Outubro e no Regulamento aprovado pela Portaria nº. 139/2007, de 29 de Janeiro, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, inscrita no Centro Distrital da Segurança Social e da Solidariedade, sob o registo lavrado pela inscrição nº. 26/10, a fls.9 e 9 verso, do Livro nº. 13 das Associações de Solidariedade Social e considerado efetuado em 11.08.2009 nos termos do nº. 2 do artigo 9º. Do Regulamento citado.

Artigo 2.º

Âmbito

O presente Regulamento aplica-se à resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário, desenvolve-se através de Autorização de Funcionamento Nº. 2/2013 à presente data com Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Évora para 15 utentes.

1. Este serviço rege-se pelo estipulado nas disposições Legais e Técnicas enquadradoras da resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Deceto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Na Portaria nº. 196-A/2015, de 01 de Julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P.(ISS,I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- c) Na Portaria nº. 38/2013, de 30 de janeiro, que aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) No decreto – Lei nº. 33/2014, de 4 de Março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;;
- e) No Compromisso de Cooperação em vigor;

- f) Em Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- h) No Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3.º

Natureza e Objetivos do Regulamento

O Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporariamente ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e / ou actividades da vida diária. Para a prossecução da sua finalidade, o SAD tem capacidade para 60 utentes.

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º

Objetivos do SAD

1 – A AICVN - Associação de Intervenção Comunitária de Vendas Novas, tem como objectivos fundamentais no seu Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Apoiar os indivíduos e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- c) Prevenir situações de dependência e promover a segurança e autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;

- d) Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- e) Favorecer e privilegiar a permanência no meio sócio familiar; colaborar com as famílias reforçando as suas capacidades e competências;
- f) Promover a colaboração de familiares e vizinhos no apoio aos indivíduos e famílias;
- g) Colaborar ou Assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- h) Organizar/proporcionar aos idosos ocupação, recreio, distração, desporto e cultura, em função das suas características e capacidades, para que possam viver de acordo com a sua personalidade e a sua relação social;
- i) Fomentar iniciativas em resposta às necessidades detectadas pela equipa técnica;

CAPITULO II

SERVIÇOS

Artigo 5.º

Serviços prestados

1. Para a prossecução dos seus objectivos o SAD proporciona um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades das pessoas, nomeadamente:

- a) PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO;
- b) HIGIENE HABITACIONAL;
- c) CONFECÇÃO DA ALIMENTAÇÃO NO DOMICILIO E APOIO NA ALIMENTAÇÃO;
- d) TRATAMENTO DE ROUPA NO DOMICILIO;
- d) DILIGÊNCIAS NA RUA;
- e) ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA
- f) DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO FACILITADORA DO ACESSO A SERVIÇOS DA COMUNIDADE ADEQUADOS À SATISFAÇÃO DE OUTRAS NECESSIDADES.

2. Pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- a) DILIGÊNCIAS DE SAÚDE (Cuidados de Enfermagem, Fisioterapia, Psicologia, Reiki, entre outros)

- b) APOIO PSICOLÓGICO AO UTENTE E À FAMÍLIA;
- c) A ORIENTAÇÃO OU ACOMPANHAMENTO DE PEQUENAS MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO QUE PERMITAM MAIOR SEGURANÇA E CONFORTO AO UTENTE;
- c) ACOMPANHAMENTO DO UTENTE AO EXTERIOR E NA DESLOCAÇÃO DO MESMO;

- d) APOIO DOMICILIÁRIO NOCTURNO;
- e) FORMAÇÃO ESPECÍFICA À FAMÍLIA;
- e) ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO/OCUPAÇÃO;
- f) CEDÊNCIA DE DESCARTÁVEIS E AJUDAS TÉCNICAS;
- g) AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

CAPITULO III

ADMISSÃO

Artigo 6.º

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Utente com necessidades de âmbito funcional ou cognitivo;
2. Utente sem recursos pessoais, sociais e económicos;
3. Utente com condição familiar específica, nomeadamente sem possibilidade de lhe prestar os cuidados de que necessita, pelas seguintes razões:
 - a) Doença grave do membro do agregado familiar de quem depende;
 - b) Trabalho de todos os membros do agregado familiar fora do lar.

Artigo 7.º

Prioridades de Admissão

A admissão é feita tendo em conta a data de inscrição, a não ser que estejam em causa, situações graves que ponham em risco a pessoa candidata. São consideradas situações graves e portanto com prioridade, aquelas em que se verifique:

Tabela de Prioridades de Admissão

Nº	CRITÉRIOS	PONDERAÇÃO
1	Área de abrangência dos serviços	16
2	Risco de isolamento social	15
3	Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas próximas para assegurar os cuidados básicos	14
4	Cliente acamado	13
5	Cliente com dependência física total em cadeira de rodas	12
6	Cliente com dependência cognitiva total	11
7	Cliente com dependência parcial cognitiva	10
8	Cliente com ajuda técnica	9
9	Cliente com autonomia parcial	8
10	Cliente autónomo	7
11	Situação encaminhada por outros serviços (S. Social, Hospital, C. Saúde, J. Freguesia...)	6
12	Cliente Sócio ou Voluntário da AICVN	5
13	Cliente com rendimento disponível abaixo de 250€	4
14	Cliente com rendimento disponível entre 250€ e 500€	3
15	Cliente com rendimento disponível acima de 500€	2
16	Residência próxima dos serviços ou de outro Cliente	1

Artigo 8.º

Candidatura e Critérios Técnicos utilizados no pedido de admissão:

Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos documentos (ponto 2).

1. O pedido de inscrição será efectuado através do preenchimento da Ficha de Inscrição, fornecida pela instituição, impresso este que será devidamente preenchido por um Técnico, sendo datado e assinado pelo candidato e/ou responsável pelo mesmo e Técnico em representação da instituição, sendo a validade do pedido de inscrição de 12 meses, findo o qual é necessário proceder à renovação da mesma.

2. Para ser considerada a inscrição, devem ser entregues e anexados ao processo os seguintes documentos:

- a) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou cartão de utente;
- b) Fotocópia do Cartão de Pensionista do Centro Nacional de Pensões ou da Caixa Geral de Aposentações;
- c) Fotocópia do Cartão de Utente do respectivo subsistema de saúde;
- d) Fotocópia do Cartão de Identificação Fiscal;
- e) Declaração médica do estado geral de saúde, posologia dos medicamentos e dieta alimentar (se tiver);
- f) Documentos comprovativos do rendimento mensal do agregado familiar (pensão/reforma, subsídios complementares e outros rendimentos);
- g) Fotocópia do comprovativo de despesa com habitação; (recibo da renda e/ou amortização com empréstimo bancário ou contrato de arrendamento);
- h) Fotocópia de comprovativo de gastos mensais fixos com medicação;
- i) Fotocópia de comprovativo de gastos com transportes públicos;
- j) Fotocópia do Cartão de Saúde;
- l) Declaração assinalada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente;
- l) Duas fotografias.

3- O horário de atendimento para a candidatura é o seguinte: 9h00 às 12h00 / 14h00 às 17h00.

4- A ficha de identificação e os documentos probatórios deverão ser entregues na sede da AICVN.

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

2. Para concretizar a admissão devem ser entregues documentos actualizados caso os mesmos tenham sofrido alteração aquando da inscrição;

3. A admissão deve ser formalizada através de um contrato por escrito de prestação de serviços com o utente, responsável pelo mesmo e representante da instituição, onde devem ser definidos os termos e condições do mesmo, nomeadamente:

- a) Local e horário da prestação de cuidados;
- b) Condições de suspensão e/ou rescisão da prestação de serviços;
- c) Comparticipação pelo serviço prestado e modalidade de pagamento.

Artigo 9.º

Admissão

- 1- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável Técnico da valência, a quem compete realizar a visita domiciliária e elaborar a proposta de admissão.
- 2- No acto de admissão será facultado o presente Regulamento Interno.
- 3- Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo máximo de 8 dias.
- 4- A admissão deve ser formalizada através de um contrato de prestação de serviços, celebrado entre a instituição e o utente ou seu representante legal. Este contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes.
- 5- **Informação da decisão:**
 - a) Havendo vaga o utente e/ou família é informada através de contacto telefónico acordando-se a data, horário e local da entrevista, a fim de se proceder ao preenchimento da Ficha de Admissão, para efeitos de avaliação das necessidades e expectativas do utente e família, tendo em vista a elaboração do Processo individual do utente.
 - b) Quando não seja possível proceder à admissão, e o grau de urgência da situação o justificar, a instituição deve disponibilizar informação aos clientes de outras alternativas existentes na comunidade, e se possível estabelecer contactos, por forma a proporcionar a obtenção de resposta em tempo útil.
- 6- **Processo de Admissão:**
 - 1. A decisão de admissão dos utentes é da competência do Director(a) Técnico(a) após análise dos pedidos de admissão completos existentes, complementados, sempre que

necessário, com relatórios técnicos efectuados pelo Técnico(a) com base nos dados fornecidos na visita domiciliária efectuada;

Artigo 10.º

Contrato de prestação de serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser elaborado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, que deverá ser elaborado em duplicado, sendo um exemplar entregue ao utente, ou representante legal ou familiar, e o outro deverá ficar arquivado no processo do utente na Instituição.

1. De acordo com a alínea 3 do artigo 7.º da Portaria 38/2013, qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 11.º

Lista de Espera

As inscrições dos candidatos que satisfazem as condições de selecção e priorização, mas para as quais não existe vaga, são inscritas na Lista de Espera.

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Inscrições. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de contacto telefónico.

2. O utente tem direito ao conhecimento da posição que ocupa em lista de espera, bem como o direito a consultar a mesma sempre que assim o entender, com indicação do local, morada e horário para o efeito no que concerne à sua existência, horário e local para consulta.

Artigo 12.º

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

- a) O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio
 2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;

4. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e actividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
 5. Consideração dos aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 6. 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;
 7. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 8. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 9. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 10. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- b) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

CAPITULO IV

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

Artigo 13.º

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de inscrição do utente;
 - b) Contrato de prestação de serviços;

 - c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
 - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
 - f) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica,

- g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - h) Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas avaliações e revisões;
 - i) Registos da prestação de serviços, participação em actividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - j) Registos de entradas e saídas da casa do utente;
 - k) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - l) Outros elementos considerados relevantes
- m) Programação dos cuidados e serviços;
- n) Registo de períodos de ausência do domicílio;
- o) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é actualizado semestralmente;
4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

CAPITULO V

INSTALAÇÕES/HORÁRIO

Artigo 14.º

Instalações

1. A sede social da AICVN – Associação de Intervenção comunitária de Vendas Novas está sediada no Bairro 20 de Maio, Nº. 55 R/C, 7080-011 em Vendas Novas, e as suas instalações são compostas por:
- Área directiva (Gabinete de Direção, Directora Técnica e reuniões);
 - Área administrativa (Serviços Administrativos e Financeiros);
 - Área de Acompanhamento Social e Psicológico (gabinete de Trabalho);
 - Área de Fisioterapia, Reiki, Enfermagem (Gabinete de Trabalho e Serviços)
 - Área de pessoal (1 gabinete para pessoal e instalações sanitárias);
 - Instalações sanitárias
 - Área de acesso

Artigo 15.º

Horário de Funcionamento

1. O SAD funciona com os seguintes horários, ajustados à necessidade, grau de dependência, isolamento dos utentes e capacidade acordada nos protocolos de cooperação:

- 5 dias por semana, no período das 8,00 h às 16.00 h para 60 clientes
- 7 dias por semana, no período das 8,00 h às 20,00 h para 40 clientes
- 7 dias por semana, no período das 20,00 h às 24,00 h para 20 clientes (serviço de ronda concelhia)
- 7 dias por semana, no período das 00,00 h às 8,00 h (serviço de emergência).

2. A Diretora Técnica atende nos seguintes horários das 9h às 12h e das 14h às 18h e sempre disponível num outro horário por marcação prévia (isenção de horário).

CAPITULO VI

Regras Gerais de Funcionamento

Artigo 16.º

Alimentação

1. A refeição é confeccionada no domicílio do utente.

2. Apoio ao utente durante as refeições, quando tal se revelar necessário (sendo este serviço requerido).

3. Em caso de dieta alimentar deverá se apresentar a respectiva prescrição médica.

Artigo 17.º

Tratamento de roupas

1. O tratamento de roupa é executado no domicílio do utente, sendo da responsabilidade do mesmo os produtos necessários.

Artigo 18.º

Higiene pessoal

Com a periodicidade de acordo com as necessidades do utente (diária, semanal ou mensal).

Artigo 19.º

Higiene habitacional

Consiste na arrumação e pequenas limpezas no domicílio de acordo com as necessidades do utente (diária, semanal ou mensal).

Artigo 20.º

Convívio e animação

A Instituição procurará proporcionar ao utente a satisfação das necessidades de lazer, desenvolvendo algumas iniciativas propiciadoras do convívio e actividades de animação.

Artigo 21.º

Saúde

1. No caso de doença, considerada emergência, e sempre que as funcionárias do SAD estejam presentes, serão tomadas as devidas providências de modo a levar o utente a um serviço de urgência, avisando-se um familiar ou representante do utente, que tomará a responsabilidade do caso.

2. É necessário deixar o registo da medicação do utente e sempre que haja alterações devem ser comunicadas à Instituição.

Artigo 22.º

Óbito

No caso em que as funcionárias do SAD se deparem com o óbito de um utente, que viva isolado ou se encontre só no momento da morte, estas devem informar imediatamente um responsável pelo utente e um responsável pela Instituição, devendo ser providenciada a presença de um médico, para confirmar o óbito, não devendo estas, deixar o domicílio até que chegue alguém responsável pelo seguimento do caso.

CAPITULO VII

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA

Artigo 23.º

Comparticipação

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor, em concreto, a Portaria n.º 196/-A/2015, de 01 de Julho e encontra-se afixada(o) em local bem visível.

Tabela de Participação

Nº de Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis + Fins de Semana
2	40%	45%
3	45%	50%
4	50%	55%
5	55%	60%

2. Em situação de grande dependência ou prestação de outro serviço com carácter regular para além dos mencionados, poderá haver um acréscimo de 10% na participação dos clientes não podendo contudo ultrapassar o total de 60% do rendimento “per capita”.

3. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), 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 anual ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas anuais (renda da casa ou amortização de empréstimo, medicamentos de uso continuado, título de transporte)

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas anuais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

4. Este regulamento interno é omissivo no que respeita à comparticipação dos utentes extra-acordo.

Artigo 24.º

Pagamento

1 - A comparticipação deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos Serviços Administrativos da Associação de Intervenção Comunitária de Vendas Novas, vencendo-se a primeira no momento da admissão e as restantes até ao dia 8 (oito) de cada mês vincendo, nos respectivos horários de funcionamento, nos termos do presente regulamento.

2- A comparticipação é paga pelo utente ou pelo seu representante.

3- Todas as ausências deverão ser comunicadas com antecedência.

4. As ausências em SAD só serão descontadas a partir do 6º dia consecutivo

5 – A desistência definitiva do utente, deve ser comunicada até ao dia 15 (quinze) do mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento completo da comparticipação do mês seguinte.

6 – A falta de pagamento da comparticipação, assim como a prestação de falsas declarações ou omissões de rendimentos poderá permitir à Direcção a suspensão dos serviços prestados ao utente, que poderá ir até à sua exclusão.

7. Se a admissão se efectuar até ao dia 15 do mês, o cliente paga a totalidade da mensalidade, se a admissão se verificar depois desta data paga metade da mesma.

8 – Em caso de óbito, ocorrendo o mesmo na primeira quinzena, a comparticipação mensal será de 75 %, verificando-se o mesmo na segunda quinzena, o pagamento será na totalidade.

Artigo 25.º

Redução de comparticipação

1. Haverá lugar a uma redução de 25% no montante da comparticipação mensal, quando o utente esteja justificadamente ausente do SAD por período superior a 15 dias seguidos (internamento hospitalar, férias, acompanhamento familiar).
2. O valor resultante da aplicação da Taxa prevista no termos do art. 25º não pode, em qualquer caso, ser inferior a 1,50 € por dia.

Artigo 26.º

Situações especiais

A Direcção, pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da comparticipação, sempre que, através da análise socio-económica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade.

Artigo 27.º

Revisão anual das comparticipações

As comparticipações mensais são, em regra, objecto de revisão anual, no mês de Dezembro, produzindo efeitos a partir do mês de Janeiro seguinte tendo em conta o Plano Individual de Apoio.

CAPITULO VIII

INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

Artigo 28.º

Interrupção dos Serviços Prestados

1º Os serviços serão interrompidos nas seguintes datas: feriados nacionais, segunda-feira de Páscoa, dia 24 e 26 de Dezembro e 2 de Janeiro.

2º O SAD não tem período de férias. No entanto, é pedido à família que goze as férias com os seus familiares (em especial no mês de Julho, Agosto, etc.).

CAPITULO IX

A SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 29.º

Suspensão dos Serviços Prestados

É reconhecido ao Utente o direito à suspensão temporária da prestação de Serviços, pelos seguintes motivos:

- a) Internamento Hospitalar;
- b) Tratamento Termal, devidamente comprovado e comunicado com, antecipação de 15 dias à Direcção;
- c) Ausência por motivo de férias e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;
- d) Ausência para visita a familiares e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;

e) Ausência motivada pelas quadras festivas de Natal e Páscoa, e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;

f) Outros motivos invocados pelo Utente e julgados atendíveis pela Direcção da AICVN.

1. Durante a suspensão temporária da prestação do SAD nos termos do Artigo anterior, não haverá lugar ao pagamento de participações ou mensalidades.

Artigo 30.º

Parâmetros

O período de suspensão temporária de prestação do SAD poderá ser concedido dentro dos seguintes parâmetros:

MOTIVO:	PERÍODO MÁXIMO
Internamento Hospitalar	2 Meses
Tratamento Termal	1 Mês
Ausência por motivo de férias	1 Mês
Ausência para visita a familiares	1 Mês
Ausência em Festas de Natal e Páscoa	15 Dias

Artigo 31.º

Cessaçãõ da Prestaçãõ de Serviçõs por Facto Nãõ Imputãvel ao Prestador

1. A rescisãõ do serviçõ pelo utente deve ser comunicada com 30 dias de antecedência por escrito, para ser anexada ao respectivo processo, devendo indicar o motivo de abandono, excepto em situações de urgência devidamente justificadas ou falecimento. A sua falta implica o pagamento do mês em curso.

2. Uma vez abandonado o SAD só excepcionalmente e no caso de nãõ existirem pedidos em espera, poderã ser solicitada a sua readmissãõ.

3. Serã cancelado o respectivo serviçõ numa ausência superior a 30 dias sem prévia comunicaçãõ

CAPITULO X

Recursos Humanos

Artigo 32.º

Recursos Humanos

1 – A Instituição é orientada por uma direcção, que delega funções técnicas no Director Técnico.

2 – Todos os funcionários possuem formação profissional adequada.

Artigo 33.º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta estrutura prestadora de Serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor dos mesmos.

Artigo 34.º

Direcção Técnica

A Direcção Técnica desta estrutura prestadora de Serviços compete a um Técnico na área das Ciências Sociais e/ou Humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Ao Director Técnico compete:

a) Garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica do plano de cuidado estabelecido.

Artigo 35.º
Ajudantes Familiares

Às ajudantes familiares compete:

- a) Prestar cuidados de higiene e conforto;
- b) Proceder ao transporte das refeições ao domicílio do utente, quando necessário;
- c) Apoiar na confecção de refeições e no tratamento de roupas no domicílio;
- d) Ministras, quando necessário, a medicação prescrita pelo médico assistente (mediante prescrição terapêutica) que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- e) Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes, e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de lazer e bem-estar;
- f) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afectem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados.

Artigo 36.º
Direitos do Voluntário

O voluntário da AICVN tem direito a:

- a) Reconhecer e respeitar os direitos consignados nos estatutos e regulamentos da AICVN;
- b) Realizar a acção voluntária de acordo com as suas capacidades, aptidões e interesses;
- c) Ser tratado com respeito e consideração;
- d) Estar protegido em caso de acidente ou doença sofridos ou contraídos no exercício do trabalho voluntário;
- e) Ser reembolsado de eventuais despesas inerentes a alguma acção;
- f) Ser informado sobre os princípios fundamentais da AICVN, estrutura, funcionamento e das tarefas que pode realizar;
- g) Ser-lhe dada a tarefa específica e bem definida;
- h) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
- i) Receber treino para a execução da tarefa;
- j) Receber formação inicial e contínua;

- k)** Estar informado sobre os objetivos, duração e lugar das atividades que vai realizar;
- a)** Fazer avaliações regulares do seu desempenho;
- b)** Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- c)** Participar democraticamente na eleição dos corpos do corpo que representa.

Artigo 37.º

Deveres do voluntário

O voluntário deverá:

- a)** Respeitar o compromisso e as regras adquiridas com a AICVN;
- b)** Empenhar-se em oferecer melhores serviços possíveis;
- c)** Desempenhar as missões sem discriminação alguma quanto à nacionalidade, raça, sexo, opiniões políticas ou crenças religiosas;
- d)** Respeitar o cliente;
- e)** Respeitar o desejo de descrição daqueles a quem se oferece ajuda;
- f)** Promover a compreensão mútua;
- g)** Responder às necessidades de outrem com humanidade e simpatia;
- h)** Funcionar em equipa;
- i)** Formar-se par as atividades e funções que lhe são confiadas;
- j)** Em caso de dúvida sobre a posição da AICVN, pedir um conselho antes de agir;
- k)** Ser capaz de transmitir a informação recebida ou o conhecimento adquirido, e de avaliar o trabalho desenvolvido;
- l)** Participar ativamente na Instituição conforme estipulado nos estatutos e regulamentos;
- m)** Comunicar antecipadamente, aos responsáveis a impossibilidade de comparecer dentro do horário acordado ou total ausência (exceto casos imprevisíveis);
- n)** Estar sempre identificado durante as ações de voluntariado.

CAPITULO XI

ARTICULAÇÃO DO SAD. COM FAMILIARES E OUTROS SERVIÇOS

Artigo 38.º

Emergência

Na residência do utente deve haver um registo onde estejam anotados os nomes, moradas e números de telefone de pessoas e entidades a contactar em caso de emergência. O mesmo deverá ser feito pelos familiares do utente e deixado em local visível e do conhecimento da auxiliar de serviço.

Artigo 39.º

Articulação com o exterior

O SAD articula com vizinhos, familiares, amigos e voluntários devidamente organizados que podem prestar um papel importante quando o serviço não está presente, isto é, noites, fins-de-semana, feriados e outros.

Artigo 40.º

Família

Este serviço funciona como apoio à família, nunca a substituindo nem ultrapassando. A família será sempre contactada quando:

- a) O utente apresentar problemas ao nível da saúde;
- b) For necessário administrar qualquer medicamento;
- c) Surgir alterações no quotidiano normal.

CAPITULO XII

DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL

Artigo 41.º

Direitos

O pessoal trabalhador tem direito a:

- 1) Ser tratado com respeito e urbanidade;
- 2) Salário compatível, horário de trabalho e tudo mais, de acordo com a Convenção Colectiva de Trabalho para o sector;
- 3) Formação que o habilite a assegurar a qualidade dos serviços que presta.

Artigo 42.º

Deveres

São deveres do trabalhador:

- 1) Respeitar e tratar com urbanidade os órgãos sociais da Instituição e os utentes;
- 2) Ser assíduo e pontual ao serviço, exercendo com zelo e dedicação o trabalho que lhe é confiado;
- 3) Não divulgar informações e guardar sigilo sobre dados relativos à Instituição e aos utentes;
- 4) Zelar pela preservação de bens, instalações e equipamentos dos utentes;
- 5) Participar nas acções de formação proporcionadas pela Instituição.

CAPITULO XIII

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

Ao ser admitido o Utente compromete-se a observar e cumprir as normas prescritas no presente Regulamento, bem com as directivas dimanadas da Direcção da AICVN.

Artigo 43.º

Direitos

Constituem direitos do utente:

- a) Informação sobre as regras de funcionamento do SAD, prescritas no presente regulamento;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário;
- d) A custódia da chave do seu domicílio, em local seguro sempre que esta seja entregue aos serviços ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- e) Ter apoio na alimentação;
- f) Usufruir da prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- g) Qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados;
- h) Solicitar a suspensão da prestação de Serviços, nos termos e sob as condições previstas no Capítulo IX do presente Regulamento.
- i) Apresentar reclamações sobre o serviço Técnico ou à Pessoa Responsável do Equipamento.
- j) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

Artigo 44.º

Deveres

São deveres do utente:

- a) Colaborar com a Instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias de forma a adequar à sua situação um plano de cuidados individualizados;
- b) Manter um bom relacionamento com os funcionários e com a instituição em geral;

- d) Exigir do pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário somente as funções no âmbito das suas competências;
- e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja.
- f) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da prestação de serviço.
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar.
- h) Observar o cumprimento das regras expressas no presente regulamento;
- i) Comunicar qualquer alteração do montante do rendimento.

CAPITULOXIV

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Ao ser admitido é reconhecido ao Utente os direitos constantes no presente regulamento, bem como a usufruir dos benefícios em uso no momento da sua admissão, e que tenham sido dimanadas da Direcção da AICVN.

Artigo 45.º

Direitos da Instituição

- a) Permitir a conservação do material existente nas instalações, dentro dos princípios de uma boa gestão;
- b) Colaboração na promoção da qualidade dos serviços prestados aos utentes e comunidade, através do fornecimento de todas as informações válidas;
- c) Ser respeitada na sua identidade;

Artigo 46.º

Deveres da Instituição

- a) Garantir o bom funcionamento do equipamento e serviços, de harmonia com os requisitos técnicos adequados;
- b) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
- c) Aplicar as normas de comparticipação dos utentes ou famílias, segundo os critérios das Instituições;
- d) Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes e adequados;
- e) Assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento do equipamento e serviços.
- f) Respeitar o domicílio e a privacidade do utente;
- g) Cumprir o plano de cuidados pré definido.

CAPITULO XV

DAS PENALIDADES

Artigo 47.º

Incumprimento de regras

O não cumprimento das normas e regras previstas no presente Regulamento, por parte do Utente, poderá dar lugar à aplicação de sanções por parte da Direcção da AICVN.

Haverá lugar à aplicação das sanções previstas no presente Regulamento, quando pelo Utente no pleno gozo das suas faculdades mentais, sejam praticados atos injuriosos ou dolosos na pessoa do funcionário que procede à prestação de Serviços/Cuidados.

Artigo 48.º

Sanções

De acordo com a gravidade do ato praticado, os utentes estão sujeitos à aplicação das seguintes sanções:

- 1) Repreensão;
- 2) Suspensão;
- 3) Expulsão.

Artigo 49.º

Penalidades

A penalidade prevista no número 3) do art. 45º será aplicada sempre que se verifique qualquer das situações seguintes:

- 1) Incumprimento ou recusa no pagamento das participações ou mensalidades acordadas;
- 2) Atitudes incorrectas e de desrespeito sistemático, ou atos dolosos praticados na pessoa do funcionário que procede à prestação de Serviços/Cuidados.
- 3) Atitudes e comportamentos que ponham em causa o bom-nome da Instituição.

CAPITULO XVI

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 50.º

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

a) Com a aprovação do presente regulamento revoga-se qualquer outro documento interno, anterior, versando as matérias aqui tratadas.

b) As alterações efectuadas ao Regulamento Interno serão comunicadas ao Centro Distrital de Évora, do IPSS, IP.

Artigo 51.º

Casos omissos e execução de normas

- 1 – Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direcção da Instituição.

- 2 – Compete à Direcção emitir as directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente [regulamento.]

Artigo 52.º

Livro de reclamações

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os dias, ao Diretor Técnico, por parte dos Ajudantes de Ação Direta.

Artigo 53.º

Disposições Complementares

- a) O domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alteração nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização;
- b) As chaves do domicílio, que tenham sido confiadas ao SAD, deverão estar guardadas em local seguro e entregues à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de serviços e cuidados;
- c) Na ocorrência de um óbito, na presença de um funcionário do SAD, contacta-se de imediato os Serviços de Saúde;
- d) A Instituição não se responsabiliza pelos funerais dos seus utentes;
- e) A fixação e pagamento das participações familiares dos utentes/famílias regem-se pelas normas em vigor;
- f) A prestação de serviços é contratualizada entre a Instituição, utente e Responsável pelo mesmo;
- g) Existe Livro de Reclamações nos termos previstos na legislação em vigor.

O termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado junto dos Serviços Administrativos, competindo ao Director Técnico a Gestão do Livro de Reclamações.

Este regulamento será revisto sempre que as normas superiores o exijam, ou interesses internos da Instituição o justifiquem.

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após aprovação do Centro Distrital da Segurança Social.

Vendas Novas, em 25 de Outubro de 2017

Pela Direcção da AICVN,
O Presidente,

(Filipe Arnaldo Morganheira)