CENTRO DE APOIO A IDOSOS DE FERRAGUDO

Regulamento Interno De Funcionamento

Serviço de Apoio Domiciliário

caif Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo

Urbanização Quinta dos Poços- Lar S. José * 8400-287 Ferragudo
Telefone: 282 461680 (custo de chamada para a rede fixa nacional)
E-mail: geral@caif.pt
Site: www.caif.pt

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª
Âmbito de aplicação

1. O Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo, com sede na Urbanização Quinta dos Poços 8400-287 Ferragudo, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, que tem como principal atividade o apoio a idosos, jovens e crianças e tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, em 02/06/1997, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª
Legislação aplicável

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas elou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

a) Decreto-Lei n º 1724/2014, de 14 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 76/2015 de 28 de julho;
b) Portaria n. º 196-A/2015, de 01 de julho, na sua redação atual;
c) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua redação atual (alterado pelos DL n.º 99/2011, de 28 de setembro e 33/2014, de 4 de março, na redação atual dada pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro);
d) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário e respetivas Adendas;
e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS's;
g) Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (Regulamento EU 2016/679) do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, na redação atual.

NORMA 3ª
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) Promover 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, objeto 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 vontades conscientemente expressas;
f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado, da autoestima, oportunidades para a mobilidade, atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
i) 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;
j) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
k) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª
Cuidados e serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
a) Fornecimento e apoio nas refeições alimentação (almoço e jantar), respeitando as dietas com prescrição médica;
b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
c) Tratamento de roupa de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente;
d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
e) Outros em função da capacidade da Instituição e das necessidades dos utentes. Estes são considerados serviços complementares.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

Condições de admissão

São condições de admissão na Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais, cuja situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço, após levantamento pormenorizado da situação e carecendo sempre de decisão da Direção.
2. Necessidade de ajuda na realização das atividades da vida diária;
3. Declaração assinada pelo utente ou pelo familiar de referência manifestando vontade em ser admitido na Resposta Social.
4. Declaração assinada pelo utente ou pelo familiar de referência em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual do utente.
5. Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

NORMA 6ª

Candidatura

1. O período de candidatura pode decorrer em qualquer altura do ano e as admissões efetuadas sempre que houver vaga, desde que a Instituição possa dar resposta às necessidades dos utentes.
2. O processo de candidatura é aberto com o preenchimento da ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente. Este processo compreende a entrevista ao candidato e/ou familiar de referência efetuada pela Diretora Técnica, bem como, todas as diligências necessárias ao apuramento da situação familiar e socioeconómica do agregado familiar.
3. A candidatura pode ser despoletada pelo próprio candidato, por outrem ou por via institucional.
4. No momento da entrevista com a Diretora Técnica deverão ser entregues cópias dos seguintes documentos que devem fazer prova das declarações efetuadas:

a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do utente e do familiar de referência;
b) Cartão de Contribuinte do utente e do familiar de referência, quando necessário;
c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema do utente e do familiar de referência, quando necessário;
d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o utente pertença;

e) Declaração assinada pelo utente ou pelo familiar de referência em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

f) Relatório médico onde conste informação pormenorizada acerca do estado de saúde do utente e o grau de dependência;

g) Comprovativo de rendimentos do utente e agregado familiar, feita mediante a apresentação de documentos comprovativos e adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal (mês anterior);

h) Recibo da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (mês anterior);

i) Prova das despesas mensais com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica (declaração da farmácia);

j) Declaração fiscal do último ano entregue (Declaração de IRS e respetivos anexos).

5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

6. 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.

7. A falta de veracidade nas informações prestadas, quer pelos familiares ou quer pelo utente, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva exclusão.

8. No caso das inscrições com vista à admissão é realizada uma visita para avaliação as necessidades e expetativas do utente e das condições do domicílio.

NORMA 7ª

Critérios de prioridade na admissão

1. Sempre que a capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário não permita a admissão de todos os utentes inscritos, ter-se-á como base os seguintes critérios de admissão:

a) Residência na Freguesia de Ferragudo (10%);

b) Condições de habitabilidade precárias (10%);

c) Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio (15%);

d) Ser idoso elou família em situação sócio — económica desfavorecida, com rendimento entre o valor da pensão social e o IAS (20%);

e) Incapacidade do idoso ou indivíduo para realizar as atividades da vida diária (20%);

f) Ser idoso em situação de isolamento social ou geográfico (15%);

g) Elevado grau de dependência do utente (10%);

2. Em condições de equidade social, os sócios da Instituição preferem aos não sócios.

NORMA 8ª
Admissão

1. As candidaturas são recebidas pela Diretora Técnica do Centro de Dia e a decisão de admissão do utente é da competência da Direção da Instituição ou a quem esta delegar.
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou ao seu familiar de referência com a maior brevidade possível.
3. 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.
4. No ato da admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade.
5. Todo o cliente deve ter alguém (familiar de referência) que se responsabilize por ele e pelos encargos emergentes, devendo tal situação ser assumida por escrito de forma legal.
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

NORMA 9ª
Acolhimento de novos utentes

1. O acolhimento dos novos utentes é feito durante os primeiros trinta dias de frequência na resposta social, no domicílio do utente e rege-se pelas seguintes regras:

a) Ajustar os primeiros serviços prestados de acordo com as suas necessidades;
b) Avaliar as reações dos utentes;
c) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
d) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
e) 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 o serviço, contidos no presente Regulamento;
f) 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;

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 10ª

Processo individual do utente

1 . Cada utente tem o seu processo individual onde consta documentação de identificação do utente, data de início da prestação dos serviços, identificação e contato do familiar de referência, identificação e contato do médico assistente, identificação da situação social, processo de saúde - relatório médico, programação dos cuidados de saúde e serviços, registo de ocorrências, declaração assinada pelo utente ou pelo familiar de referência em como autoriza a instituição a ter acesso à chave do domicílio do cliente, cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo da saída, contrato de prestação de serviços, ficha de inscrição, de avaliação diagnóstica, plano de acolhimento, plano individual, bem como, outros elementos sobre a situação social e financeira e outros elementos relevantes.

2. Sendo certo que, o processo individual de cada utente poderá integrar documentos, devidamente identificados, que se encontram no processo de registo global.

3. A responsável peto processo individual do utente é a Diretora Técnica, procedendo à sua atualização sempre que necessário, garantindo sempre a sua confidencialidade.

4. O processo individual do utente é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável, sendo arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica.

NORMA 11ª

Lista de espera

1 . Caso o utente satisfaça as condições de seleção e priorização, mas no entanto, não exista vaga para o mesmo, será inscrito na lista de espera, caso seja essa a vontade do mesmo e/ou familiar de referência.

2. A responsável pela gestão da lista de espera é a Diretora Técnica;

3. Quando o utente elou responsável comunica eventuais alterações das condições em que o utente foi inicialmente selecionado, procede-se a uma nova avaliação dos requisitos.

4. O utente é retirado da lista de espera quando o mesmo ou o familiar de referência informam que não estão interessados na inscrição na mesma ou na manutenção da inscrição, ou após estabelecidos três contactos telefónicos sem obtenção de resposta, sendo o motivo registado na ficha de inscrição assim como a data de saída/desistência.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

Instalações

1 . O Serviço de Apoio Domiciliário é desenvolvido a partir da estrutura onde funciona a resposta social de Centro de Dia do Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo. A Instituição situa-se na Urbanização Quinta dos Poços, na freguesia de Ferragudo, concelho de Lagoa.

2 No que se refere às infraestruturas estas são compostas por:

a) Lavandaria
b) Sala convívio/ Sala atividades socioculturais
c) Gabinete Direção Técnica
d) Vestiários do pessoal
e) Cozinha
f) Despensa/Arrumos
g) Despensa do dia
h) Géneros/frio
i) Terraço
j) Sanitários para os utentes
k) Garagem
l) Refeitório
m) Arrumos
n) Receção e Serviços administrativos
o) Arquivo
p) Sanitários
q) Sala Direção

NORMA 13ª

Horários de Funcionamento

1.O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias da semana, incluindo fins-de-semana e feriados, no período das 9h às 13h30 e das 17h às 18:00h, com exceção dos dias 1 de janeiro, domingo de Páscoa, 1 de maio e 25 de dezembro.

NORMA 14ª

Entrada e Saída de Visitas

1 . Os utentes integrados na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário e os seus familiares são responsáveis pela entrada e saída de visitas no seu domicílio;

2. No caso de utentes sem familiares e com elevado grau de dependência a entrada e saída de visitas no seu domicilio deverão ser previamente acordadas com a Diretora Técnica.

NORMA 15ª

Pagamento da mensalidade

1 . O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia oito de cada mês, inclusive, na secretaria da Instituição.

2. Pagamentos em atraso com mais de um mês sem justificação considerada válida para a instituição, darão direito à mesma de cessar a inscrição do utente.

NORMA 16ª

Tabela de comparticipações

1 . A frequência do estabelecimento será obrigatoriamente comparticipada pelo utente elou familiares de acordo com as normas que regulam as comparticipações familiares nos termos do estabelecido na Portaria n. º 196-A/2015, de 01 de julho.

2. Determinação da comparticipação Familiar — a comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar;

3. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é efetuada no total de 12 mensalidades e é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

N. º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

4. A comparticipação familiar para o Serviço de Apoio Domiciliário corresponde à prestação de serviços normalmente indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, designadamente, alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupas.

5. Para além dos serviços indispensáveis, o utente poderá usufruir de serviços complementares de assistência medicamentosa, apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana e atividades socioculturais.

6. Não estão abrangidos pela comparticipação familiar os pagamentos referentes a serviços extra, nomeadamente, consumíveis de enfermagem, sessões de fisioterapia, serviço de transporte, aquisição de medicação, entre outros disponibilizados pela Instituição.

7. O pagamento destes serviços será efetuado no mês seguinte ao da prestação dos mesmos e processado juntamente com a mensalidade, de acordo com o preçário em vigor, atualizado anualmente pela Direção.

8. A revisão das comparticipações é efetuada no início de cada ano civil ou, sempre que se verifique uma alteração do rendimento per capita mensal do agregado, devidamente documentado, proceder-se-á ao reajuste da respetiva mensalidade/comparticipação familiar.

9. A prova de rendimentos declarados deve ser feita mediante apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.

1 0. A prova das despesas deve ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

1 1 .O cálculo do rendimento "per capita" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

RC = RAF/12 -D n
Sendo:

RC = Rendimento per capita mensal.

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas n = Número de elementos do agregado familiar

12. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vinculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum, designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;

b) Parentes a afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3 º 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.

13. São contabilizados para efeitos de determinação da comparticipação familiar as seguintes despesas mensais fixas do agregado familiar:

a)O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

b) O valor da renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica

14. São contabilizados para efeitos de determinação da comparticipação familiar os seguintes rendimentos do agregado familiar:

a)Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente — rendimentos empresariais e profissionais;

c) De pensões;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e)Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais;

g) De capitais;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

1 5. Em caso da não entrega de qualquer documento comprovativo dos rendimentos ou das despesas do agregado familiar, a Instituição reserva-se o direito de cobrar o valor máximo definido para esta resposta social.

A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real por utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

16. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar deverá ser efetuado até ao dia oito do mês a que diz respeito, inclusive, na secretaria da Instituição. Sempre que o dia oito calhe ao fim-de-semana ou feriado passa para o primeiro dia útil seguinte.

17. O atraso no pagamento da mensalidade implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10% até 10 dias em atraso e de 20% até 20 dias de atraso.

18. A primeira mensalidade deverá ser paga no ato da admissão. No caso do utente ser admitido na primeira quinzena do mês, paga a totalidade da mensalidade. No caso da admissão se verificar a partir do dia 15, pagará apenas 50%.

19. Em caso de ausência, devidamente justificada, por um período de 15 dias não interpolados, haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade.

20. Se o utente falecer até ao dia 15 a Instituição restituirá 50% da mensalidade.

21. Em caso de frequência de mais que um elemento do agregado familiar haverá lugar a

uma redução de 20% na mensalidade.

22. A redução de 20% na mensalidade só será aplicada a um dos elementos do agregado familiar.

23. O custo médio real por utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o equipamento.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª

Cuidados e Serviços

1. A resposta social Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

   f) A instituição fornece as refeições (almoço e jantar), respeitando as dietas com prescrição médica. As refeições são distribuídas entre as 12:00h às 13:30h. Podem beneficiar do serviço de apoio nas refeições os utentes dependentes e apenas nos casos em que os familiares não conseguem assegurar, desde que a Instituição tenha capacidade para assegurar esse serviço. O serviço de alimentação apoiada é contabilizado como mais um serviço;

   g) Cuidados de higiene, os quais se baseiam na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo contabilizado como mais um serviço;

   h) Tratamento de roupas de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente. Este serviço é efetuado semanalmente ou diariamente, se necessário, a roupa é recolhida no domicílio do cliente e entregue na lavandaria da Instituição. Após o tratamento, a roupa é entregue no domicílio dos mesmos;

   i) Higiene habitacional é prestada mediante serviços básicos, nomeadamente arrumação e pequenas limpezas, aos utentes com elevado grau de dependência e sem suporte familiar e quando estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;

   j) A administração de medicação é prestada apenas mediante prescrição médica e na ausência de familiares, desde que não implique uma nova deslocação da equipa da Instituição ao domicílio do utente para a efetiva prestação do serviço e desde que as funcionárias estejam habilitadas para isso;

   k) A Instituição poderá disponibilizar/assegurar outros serviços desde que a necessidade dos utentes o justifique e desde que tenha capacidade para isso.

NORMA 18ª

Quadro de pessoal

1.O quadro de pessoal da Instituição 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.

2.A Instituição permite a frequência em ações de formação do seu pessoal técnico e auxiliar, sempre que esta não prejudique o normal funcionamento da resposta social.

NORMA 19ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Centro de Dia do Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. O(a) Diretor(a) Técnico é substituído, nas suas ausência e impedimentos, por um Técnico devidamente credenciado pela Direção.

CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES

NORMA 20ª

Direitos e deveres dos utentes

São direitos do utente:

1 . Ser respeitado e fazer-se respeitar na sua dignidade e intimidade da vida privada e autonomia, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais, devendo a Instituição ajudar a superar o isolamento e marginalização sociais.

2. Ver garantida a prestação dos serviços solicitados e contratualizados, tais como: alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa, em reais condições de qualidade de vida.

3. Exigir respeito pela sua identidade e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes.

4. Reclamar pessoalmente ou através dos familiares junto das competentes hierarquias institucionais, sempre que se sinta lesado nos seus direitos, dirigindo-se, em primeiro lugar, à Diretora Técnica do estabelecimento, ou por escrito, em caso da não resolução do problema, à Direção.

5. A inviolabilidade da correspondência e do seu domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização ou dos familiares responsáveis.

6. Ter acesso à ementa semanal sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

7.A gozar férias junto dos familiares ou amigos, sem quaisquer restrições de tempo, desde que avise previamente, mantendo o pagamento da mensalidade que lhe compete.

São deveres do utente:

1 . Respeitar e tratar com urbanidade a Direção, colaboradores, utentes e as demais pessoas que estejam em relação com o estabelecimento.

2. Regular-se pelas normas estabelecidas no presente Regulamento Interno.

3. Resolver eventuais situações de conflito com a Diretora Técnica do estabelecimento, evitando práticas agressivas que podem ser motivo de cessação do contrato de prestação de serviços.

4. Evitar estados de embriagues que, pondo em causa a estabilidade das relações pessoais, podem ser motivo de cessação do contrato de prestação de serviços.

5. Avisar antecipadamente o pessoal de serviço, sempre que se ausente do domicílio por hospitalização, férias, ou outra situação, para que o seu lugar continue assegurado.

6. Colaborar com a equipa do serviço de apoio domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades e nos limites da prestação de serviços contratualizada, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido.

7.Providenciar, sempre que necessário, a existência do material necessário para a execução dos serviços contratualizados.

8. Efetuar o pagamento da mensalidade/comparticipação familiar até ao dia 8 de cada mês de acordo com o definido neste Regulamento e em contrato estabelecido aquando da admissão na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA 21ª
Direitos e deveres do Representante Legal familiares

São direitos do representante legal/ familiares responsáveis:

1. Reclamar em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, quer dispondo das vias hierárquicas, para o efeito, bem como de livro de reclamações.

2. Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratualizados, junto da Direção Técnica da resposta social.

3. Formalizar a rescisão do contrato na ausência de uso das faculdades mentais por parte do utente;

4. Levar o utente para gozar férias ou para saídas extemporâneas, sempre que o desejarem, mantendo o pagamento integral das subvenções devidas à instituição.

São deveres do representante legal/ familiares responsáveis:

1.Manter uma boa relação afetiva com os utentes, procurando promover, por todos os meios, a comunhão de pessoas nos espaços comuns, imprescindível ao bem-estar psíquico destes.

2. Assumir o compromisso de proceder à reintegração do seu familiar em caso de inadaptação ou incumprimento dos deveres inscritos neste Regulamento.

3. Fornecer informações sobre alterações do estado de saúde física e psíquica do utente bem como outras alterações relevantes para o bom desempenho dos serviços prestados.

NORMA 22ª

Direitos e deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1.À instituição é reservado o direito de suspender o 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. Os dirigentes e colaboradores devem ser tratados com respeito e dignidade.

3. Ver respeitado o seu património.

4. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados

5. Em caso de atentado ao bom-nome e reputação da Instituição, por injúria ou calúnia, por parte dos utentes elou familiares/responsáveis, procederá esta instituição, através dos órgãos diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judiciai.

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1 . Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios neste regulamento.

2. Celebrar por escrito, contrato de celebração de serviços com os utentes e/ou o seu representante.

3. Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurando o bem-estar dos utentes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da Instituição.

4. Respeitar e garantir a independência, individualidade, privacidade e a livre expressão de opinião dos utentes.

5. Preservar e incentivar a relação intrafamiliar, com amigos, colaboradores da instituição e comunidade, de acordo com os seus interesses.

6. Promover a participação dos utentes nas atividades da vida diária.

7. Permitir o conhecimento das ementas previamente estabelecidas e afixadas em local próprio.

8. Apoiar na gestão dos rendimentos, nos casos de incapacidade do utente.e em que não existam familiares de referência e desde que solicitado.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 23ª
Depósito e guarda dos Bens dos Utentes

1. Nos casos em que chave do domicílio do utente tenha sido confiada à Instituição, esta responsabiliza-se pela guarda da mesma.

2. Os bens monetários à guarda da Instituição serão registados contabilisticamente numa conta corrente em nome do utente.

3. Em caso de cessação de contrato os bens do utente devem ser reclamados no prazo de seis meses após a data de cessação do contrato, após o que reverterá a favor da Instituição.

NORMA 24ª
Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente ou com os seus familiares de referência, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou ao familiar de referência e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 25ª
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação dos serviços 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 um mês de antecedência.
3. A interrupção da prestação dos cuidados previstos no número anterior dá lugar a uma redução da comparticipação familiar prevista no número 19, da norma 16.

NORMA 26ª
Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente.

2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês seguinte.

3. Quando a interrupção da prestação de cuidados ao utente se prolongar por um período de 30 dias ou superior, sem apresentando de justificação, a Instituição pode cessar os serviços.

5. Quando o utente ou o Familiar de Referência não cumprir o regulamento interno, instituição pode cessar a prestação dos seus serviços.

6.Pode ser cessado o contrato de prestação de serviços quando for colocado em causa o bom nome da instituição.

7 O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais.

NORMA 27ª

Livro de Ocorrências

O Serviço de Apoio Domiciliário dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA 28ª

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo dispõe de Livro de Reclamações Eletrónico, acessível no site www.livroreclamacoes.pt e Livro de Reclamações físico, o qual poderá ser solicitado na receção/secretaria da Instituição sempre que desejado, pelo utente e/ou familiar de referência.

2. No caso dos utentes ou seus familiares desejarem apresentar alguma reclamação interna deverão, em primeiro lugar, dirigir-se à Diretora Técnica a quem exporão a natureza da mesma, de preferência por escrito, o qual deverá providenciar no sentido da melhor resolução;

3. Os familiares recorrerão à Direção, por escrito, no caso de considerarem esgotadas as soluções de compromisso com a Diretora Técnica, para a resolução dos problemas em apreço;

4. Sempre que a reclamação seja do foro administrativo, deverão providenciar a sua resolução junto dos serviços administrativos, podendo recorrer à Direção no caso de considerarem esgotadas as soluções que entendam justas junto daqueles serviços;

5. Assiste ainda a utentes e familiares o direito de serem ouvidos pela Direção, se considerarem necessário um diálogo presencial, desde que previamente solicitado por escrito àquele corpo diretivo, a quem competirá o seu agendamento.

CAPÍTULO VII –DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 29ª

Alterações ao Regulamento

1 . Nos termos do regulamento da legislação em vigor, todas as alterações efetuada ao regulamento interno são realizadas pela Diretora Técnica, com a aprovação da Direção do Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo.

2. O utente ou seu representante legal será informado e contratualizado 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 este assiste.

3. Estas alterações serão comunicadas à entidade competente para o licenciamento/ acompanhamento técnico da resposta social.

4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal/ familiar.

NORMA 30ª

Integração de Lacunas

1.Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do Centro de Apoio a Idosos, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA 31ª

Disposições Complementares

1 . O Serviço de Apoio Domiciliário tem um registo dos serviços prestados no domicílio dos utentes que é preenchido, diariamente, pelas ajudantes de ação direta responsáveis pela prestação dos serviços no seu domicílio.

2. Sempre que o utente ou familiar responsável têm conhecimento de que em determinado dia não vão estar no domicílio, deverão avisar a Instituição, a fim de evitar uma deslocação desnecessária à sua residência.

3. Em caso de suspeita de fuga ou desaparecimento de um utente do seu domicílio, a Diretora Técnica contactará imediatamente com o familiar de referência, sugerindo contactos com a rede familiar e de amizades, solicitando, simultaneamente, que a Instituição seja informada logo que se saibam notícias do mesmo. Na ausência de identificação de suporte familiar deverá efetuar contacto imediato com a G.N.R., dando nota do desaparecimento do utente.

4. Em caso dos utentes com familiares, serão estes os responsáveis pela aquisição da medicação a ser administrada; no caso de utentes isolados e dependentes, a medicação poderá ser adquirida pela Instituição, sendo o valor custeado pelo mesmo.

5. No domicílio, os medicamentos devem ser guardados na embalagem, devendo a mesma ter a respetiva indicação terapêutica.

6. Não usufruindo, os utentes em regime de Serviço de Apoio Domiciliário, de assistência médica ou de enfermagem, cumpre aos familiares acompanhá-los, em caso de doença, aos serviços de saúde.

7. Sempre que as ajudantes de ação direta observem sintomas de doença no utente, estado febril ou outros, deverão proceder de imediato, ao contacto com o familiar de referência. Caso se lhe configure doença de maior gravidade deverão chamar uma ambulância para que o utente seja transportado, de imediato, ao Centro Hospitalar do Algarve, dando conhecimento ao familiar de referência e simultaneamente, à Diretora Técnica. A colaboradora deverá permanecer no domicílio do utente até à chegada do familiar ou na sua ausência até a chegada da ambulância.

8. Na ocorrência de óbito, na presença de uma colaboradora de SAD, esta deve informar imediatamente o familiar de referência, a Diretora Técnica e deverá ser providenciado contacto com o INEM (1 12).

9. A gestão de maus-tratos/negligência é feita através do controlo das causas e fatores de risco de acordo com as regras e formas de atuação definidas no Manual de Procedimentos específico e disponível na Instituição.

10. No cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, a entrega de qualquer documentação pessoal será precedida de uma autorização prévia do seu detentor.

11. A não autorização, não dispensa a sua apresentação obrigatória para efeitos de inscrição na resposta social.

NORMA 32ª

Entrada em Vigor

1. O presente regulamento entra em vigor em 01 de maio de 2024.

A Direção,