



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

DA

ASSOCIAÇÃO SANTO MAMEDE

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A **ASSOCIAÇÃO SANTO MAMEDE**, doravante também designada por **ASM**, com sede no Largo da Igreja, freguesia de S. Mamede de Ribatua, concelho de Alijó, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública número 503 123 668, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), devidamente registada na Direção Geral da Ação Social, com o n.º 5/95, a fls. 22 Verso, do Livro n.º 6 das Associações de Solidariedade Social, em 08/09/1994, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, doravante também designado por SAD, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real, em 15/05/2006, e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

O SAD rege-se igualmente pelo estipulado nas disposições legais e técnicas enquadradoras da resposta social, designadamente pelo Decreto – Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro e respectivas alterações estabelecidas pelo Decreto Lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro, pelo Decreto lei n.º 33/2014 de 04 de Março, pela Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro, pelo Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de Maio, pela Circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014 e demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

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 SAD;

3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviço de Apoio Domiciliário

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA V

Objetivos do SAD

Constituem objetivos do SAD, designadamente:

1. Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida;
2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
5. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA VI

Serviços Prestados

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Tratamento de roupas de uso pessoal e da habitação do utente;
 - c) Prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamentos de serviços e deslocação a entidades da comunidade.

2. O SAD realiza ainda os seguintes serviços:
 - a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Disponibilização de informação facilitadora de acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - c) Abertura de uma conta corrente para gestão das quantias provenientes dos rendimentos mensais dos utentes, nomeadamente as pensões, reformas ou subsídios, nos termos previstos na Norma XXVI deste regulamento;
 - d) Cuidados de imagem;
 - e) Realização de atividades ocupacionais
 - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para prestação de cuidados aos utentes;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão ao SAD da ASM:

1. Ser associado da ASM;
2. Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia de S. Mamede de Ribatua ou à ASM;
3. Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
4. Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária;
5. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, pela Direção da ASM, de acordo com a capacidade dos serviços.

NORMA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do Processo Individual de Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Pensionista, quando solicitado;

- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
 - g) Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente, bem como a facultar esses elementos a entidades administrativas e de supervisão sempre que tal seja devido por imposição legal;
 - h) Uma (1) fotografia.
2. O período de candidatura decorre no seguinte horário: das 08:30 às 13:00 horas e das 14:00 às 16:30 horas, na secretaria da ASM.
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues também na secretaria e no mesmo horário.
 4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela ou a curatela.
 5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA IX

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Situação de carência económica que não garanta a sua subsistência – *critério de ponderação = 3 pontos*;
2. Situação de dependência relativa (impossibilidade de realizar as atividades diárias devido à sua condição física ou psíquica) – *critério de ponderação = 2 pontos*;
3. Ausência ou indisponibilidade da família, ou outras pessoas, em assegurar cuidados básicos - *critério de ponderação = 2 pontos*;
4. Isolamento social ou geográfico - *critério de ponderação = 1 ponto*;
5. Idade do utente (prioritariamente com mais de 65 anos inclusive) - *critério de ponderação = 1 ponto*;
6. Ser natural ou residente na freguesia de S. Mamede de Ribatua - *critério de ponderação = 1 ponto*;
7. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de vários critérios de ponderação e só em caso de empate funcionará a data de inscrição.

NORMA X

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico do SAD, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e submetida à decisão da Direção da ASM.
2. O órgão competente para decidir o processo de admissão é a Direção da ASM.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de dez (10) dias.
4. Após decisão da admissão do indivíduo, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá como objetivo, permitir o estudo e diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e o acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Utentes

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. Incentivar a participação do próprio utente em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como das pessoas que lhe estão próximas;
5. Informação sobre as regras de funcionamento do SAD, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação dos serviços contidos no presente Regulamento;
6. Caso exista, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
7. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
8. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
9. Elaboração, no prazo máximo de 15 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

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

NORMA XII

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) Ficha de Avaliação diagnóstica, da qual consta, designadamente:
 - i. Dados de identificação, caracterização do agregado familiar, contexto habitacional e contactos da(s) pessoa(s) de referência do utente (familiar, representante legal ou outros) em caso de emergência;
 - ii. Documentos comprovativos da situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
 - iii. 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);
 - iv. Outros elementos, considerados relevantes, designadamente, o registo das visitas domiciliárias e outras diligências efetuadas;
 - c) Ficha de Avaliação inicial de requisitos (onde deverão constar essencialmente os elementos referentes aos hábitos e pretensões dos utentes, bem como serviços a mobilizar);
 - d) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas avaliações e revisões (com assinatura do responsável);
 - e) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações, respetivas datas e assinatura do responsável;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma (deverá acompanhar sempre o utente cada vez que seja acompanhado a consultas ou tratamentos médicos);
 - g) Registos de entradas e saídas da casa do utente por partes dos funcionários do SAD, bem como períodos de ausência do domicílio e ocorrência de situações anómalas;
 - h) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços (deverão constar obrigatoriamente os direitos e deveres do utente, bem como a data início da prestação de serviços);
 - j) Registo da cessação do contrato de prestação de serviços, com indicação da data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;

2. Cada processo individual deverá estar permanentemente atualizado e arquivado em local reservado de forma a garantir sempre a confidencialidade dos dados dos utentes;
3. O utente e/ou pessoa(s) próxima(s) (com autorização escrita do utente) têm direito a consultar a informação constante no processo individual, devendo, inclusive, permanecer uma cópia, com elementos relevantes, designadamente recomendações médicas, no domicílio do utente.
4. Documento escrito pelo utente (ou a rogo, por não saber ou não poder assinar) a declarar que recebeu um exemplar do presente regulamento e que lhe foi explicado o seu conteúdo e que o aceita, bem como foram esclarecidas todas as dúvidas sobre o funcionamento do SAD.

NORMA XIII

Listas 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 espera. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de via postal ou e-mail.
2. A lista de espera referida no número anterior é atualizada no primeiro mês de cada ano.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Instalações

1. O SAD funciona nas instalações da ASM, que está sediada no Largo da Igreja, freguesia de S. Mamede de Ribatua, concelho de Alijó, e são compostas por:

A) RÉ-S-DO-CHÃO:

- i. Secretaria e Receção;
- ii. Sala de convívio;
- iii. Gabinete do técnico/Direção;
- iv. Cozinha e Despensa do dia;
- v. Três Casas de Banho, deficientes, Homens e Senhoras;
- vi. Lavandaria e rouparia.

B) 1.º ANDAR:

- i. Sala e vestiário das funcionárias;
- ii. Casa de Banho;

iii. Arrumos.

C) CAVE:

- i. Despensa;
- ii. Sala complementar;
- iii. Compartimentos para outros arrumos;
- iv. Casa de banho.

NORMA XV

Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins de semana, durante todo o ano.
2. O horário de funcionamento da Secretaria (que está aberta de 2ª. a 6ª. feira) inicia-se às 08:30 horas e termina às 16:30 horas, com intervalo na hora de almoço entre as 13:00 e as 14:00 horas.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia oito (8) do mês a que respeita, na Secretaria da ASM ou por transferência bancária.
2. O não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora à taxa anual de 3%.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado previamente, ou, caso a ASM autorize, no período imediatamente posterior à sua realização.
4. Em caso de não cumprimento pontual das obrigações referidas nos números anteriores da presente Norma, a ASM efetuará os seguintes procedimentos:
 - a) Contactar o utente e/ou os seus familiares, pessoal ou telefonicamente, para proceder ao pagamento dos valores em dívida;
 - b) Se após a diligência efetuada na alínea anterior o incumprimento se mantiver, a Direção da ASM remeterá uma carta registada com aviso de receção ao utente ou ao seu representante para proceder à regularização do incumprimento no prazo máximo de 10 dias, sob a pena de resolução do contrato;
 - c) Findo o prazo de 10 dias referido na alínea b) anterior e caso a situação ainda não tenha sido regularizada, a Direção da ASM, em função da análise que fizer do caso concreto, poderá:
 - i. Suspender a prestação dos serviços por prazo não superior a sessenta (60) dias a contar da data em que se iniciou o incumprimento, findos os quais e caso a situação ainda se mantenha por regularizar, deverá proceder à resolução do contrato; ou

- ii. Resolver de imediato o contrato de prestação de serviços, através do envio carta registada com aviso de receção.

NORMA XVII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações/preçário de mensalidades é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo para apuramento do montante de rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

Sendo que:

RC = Rendimento “*per capita*” mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação 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) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número anterior, pode a ASM estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.
 4. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de doze (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.
 5. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS (Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singular), respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
7. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.
8. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
9. As mensalidades, em regra, serão atualizadas anualmente, com início no mês de Janeiro, inclusive, de acordo com a legislação em vigor.
10. Para atualização das mensalidades referidas no número anterior, os utentes obrigam-se a entregar anualmente, impreterivelmente até ao dia 30 de Outubro de cada ano, na secretaria da sede da ASM, comprovativos de todos os rendimentos obtidos, designadamente a declaração de IRS referente ao ano fiscal anterior e respetiva nota de liquidação.
11. Haverá lugar a uma redução de 20% (vinte por cento) na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar.
12. Haverá também lugar a redução de 10 % (dez por cento) na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado (ex: hospitalização, férias ou suspensão do serviço), exceda 15 dias seguidos, e desde que seja previamente comunicado por escrito aos serviços do SAD.
13. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 50% (cinquenta por cento) sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
 - a) Alimentação – 35% (trinta e cinco por cento)
 - b) Higiene Pessoal – 5% (cinco por cento)
 - c) Higiene Habitacional – 5% (cinco por cento)
 - d) Tratamento de Roupa – 5% (cinco por cento)
14. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os utentes serão avisados previamente no prazo de 15 dias.

NORMA XVIII

Refeições

1. O SAD contempla a seguinte refeição diária (almoço) aos seus utentes:

- ❖ Prato principal, duas sopas (suplemento para o jantar), uma (1) peça de fruta ou iogurte e três (3) carcaças.
- 2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
- 3. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia, entre as 12:00 e as 13:00 horas.

NORMA XIX

Regras relativas aos Serviços Prestados

Regras relacionadas com alguns dos serviços prestados pelo SAD:

A - TRATAMENTO DE ROUPAS:

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. A roupa é levantada durante a semana e entregue no domicílio do utente no fim de semana.

B - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL:

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço para além dos cuidados básicos.
3. Poderão ainda ser prestados cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

C – HIGIENE HABITACIONAL:

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. A higiene habitacional é efetuada uma vez por semana, no entanto, sempre que o utente solicite que este serviço seja prestado mais do que uma vez por semana, será considerado como serviço adicional e como tal sujeito a um acréscimo na prestação.

D - AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E OUTROS ARTIGOS DE PRIMEIRA NECESSIDADE:

Sempre que o utente tenha dificuldades em adquirir géneros alimentícios ou outros artigos de primeira necessidade por questões de mobilidade (física ou relacionada com transportes), o SAD, em função dos meios disponíveis, presta a devida colaboração, tendo em conta os seguintes pressupostos:

- a) A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;

- b) Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos;
- c) Preferencialmente, a aquisição dos referidos artigos serão efetuados dentro da localidade (S. Mamede de Ribatua), no entanto, caso haja necessidade de efetuar deslocações para fora da localidade, estas ficam condicionadas à disponibilidades das funcionárias e do transporte, que terá um custo associado caso a deslocação se destine exclusivamente à prestação deste serviço.

E - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA:

- 1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
- 2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada durante o horário de funcionamento dos serviços da Instituição.

F – ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS:

- 1. O transporte e acompanhamento dos utentes desta resposta social a consultas médicas, exames auxiliares de diagnóstico, cuidados de enfermagem ou outros serviços relacionados com cuidados de saúde têm subjacentes as seguintes condições:
 - a) Apenas abrangem o distrito de Vila Real;
 - b) Este serviço apenas será prestado dentro do horário normal de funcionamento do SAD, previsto na Norma XV, salvo casos excecionais previamente autorizados pela Direção e disponibilidade dos funcionários;
 - c) Sempre que as consultas ou outros cuidados de saúde sejam efetuados em localidades próximas, designadamente no concelho de Alijó, e caso se prevejam demoradas (mais de uma hora), as mesmas não obrigam ao acompanhamento contínuo do funcionário afeto ao SAD, salvo situações excecionais previamente analisadas e autorizadas pela Direção da ASM;
 - d) Sem prejuízo do previsto no número anterior da presente cláusula e caso o utente assim o deseje, o SAD providenciará o respetivo transporte e acompanhamento de regresso, sendo que, os custos deste serviço estarão condicionados ao tempo de espera por parte do funcionário, bem como ao número de viagens que sejam necessárias efetuar;
 - e) Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
 - f) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
- 2. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajudas.

NORMA XX

Passeios ou Deslocações

Regras relacionadas com a organização de passeios ou deslocações promovidas pelo SAD:

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo é da responsabilidade do Diretor Técnico (caso não haja animador sócio cultural) do SAD, que organiza as atividades, nas quais os utentes do SAD estão incluídos.
2. Os passeios são gratuitos e quando necessário, o SAD suportará os encargos adjacentes a esta atividade.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, sempre que se justifique, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela ASM.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados pelos funcionários da ASM.

NORMA XXI

Recursos Humanos

1. Os recursos humanos afetos às atividades do SAD fazem parte dos quadros da ASM e estão subordinados às orientações da sua Direção.
2. A Direção da ASM é que determina quais os funcionários que ficam afetos ao SAD, bem como o período de tempo (parcial ou total) que lhe dedicam, em função das necessidades diárias, mas respeitando sempre os acordos celebrados e legislação vigente.
3. O quadro de pessoal da ASM, afeto ao SAD, no termos do acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Seguração Social, IP, 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. Nele constam:
 - a) 1 Diretor Técnico;
 - b) 1 cozinheiro;
 - c) 1 ajudante de Cozinha;
 - d) 5 ajudantes de ação direta.
4. O SAD é assegurado por uma Direção Técnica, subordinada às orientações da Direção da ASM, que compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
5. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por quem a Direção entender estar mais bem posicionado para o efeito.
6. São funções do Diretor Técnico, designadamente:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela organização, planificação, execução, controlo e avaliação das atividades desenvolvidas pelo SAD;
- b) Garantir ao utilizador/utente o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- c) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao SAD;
- d) Promover reuniões de trabalho com os funcionários, solicitando sempre que se justifique, a presença de um membro da Direção da ASM;
- e) Elaborar e propor à Direção da ASM os horários de trabalho e plano de férias dos funcionários, de acordo com a legislação em vigor e interesse do SAD e ASM;
- f) Promover reuniões com utentes, para preparação de atividades e participação na vida da Associação;
- g) Efetuar visitas regulares aos utentes para aferir o grau de satisfação destes em relação aos serviços prestados pelo SAD e apresentar os resultados à Direção da ASM;
- h) Sensibilizar os funcionários face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- i) Proporcionar um clima saudável, na articulação dos diversos serviços e na boa integração dos utentes;
- j) Manter sempre atualizados os processos individuais dos utentes do SAD e dos associados da ASM;
- k) Organizar todos os arquivos respeitantes ao SAD e à ASM;
- l) Elaborar um programa anual de atividades, submetendo à aprovação da Direção da ASM;
- m) Estudar os processos de admissão de utentes e acompanhar as situações elaborando um parecer para apresentar à Direção da ASM;
- n) Participar em reuniões de Direção da ASM, quando convocada por esta;
- o) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados a prestar aos utentes;
- p) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento da ASM;
- q) Promover a articulação com os serviços da comunidade, designadamente colaborar com entidades locais e grupos organizados da freguesia;
- r) Registar eventuais situações de emergência/gravidade (ex.º acidentes, incêndios, furtos, atos de violência etc) que sejam transmitidas por quaisquer membros da comunidade e comunicá-las de imediatos às autoridades respetivas;
- s) Participar ativamente em estratégias de angariação de novos associados da ASM;
- t) Acompanhamento diário da correspondência e mail's recebidos, com comunicação imediata à Direção da ASM dos assuntos mais relevantes;

- u) Em caso de férias e/ou faltas prolongadas, apresentar à Direção da ASM documento escrito com informação e orientação sobre as tarefas que estava desempenhar e que necessitam de acompanhamento durante esse período;
 - v) Gerir e otimizar o “stock” de produtos adquiridos pela Associação, designadamente respeitantes ao ramo alimentar;
 - w) Fazer as ementas em conjunto com as cozinheiras e a lista de compras necessárias para a atividade do SAD; quaisquer despesas extraordinárias fora do âmbito normal das atividades do SAD deverão ser submetidas à decisão da Direção da ASM.
7. São funções dos cozinheiros e ajudantes, designadamente:
- a) Confeccionar as refeições estipuladas nas ementas;
 - b) Ser responsável pela higiene dos alimentos e qualidade da sua confeção;
 - c) Ser responsável pela higiene da cozinha e dependências afins, bem como dos utensílios que lhes estão adstritos e sua conservação;
 - d) Zelar pela conservação e higiene dos géneros armazenados.
8. São funções dos ajudantes da ação direta, designadamente:
- a) Colaborar nas tarefas da alimentação sempre que se justifique;
 - b) Transportar e distribuir a alimentação aos utentes;
 - c) Prestar os necessários cuidados de higiene e conforto dos utentes;
 - d) Proceder ao transporte e acompanhamento dos utentes, sempre que necessário.
 - e) Participar nas atividades de animação com os utentes;
 - f) Manter a higiene e a segurança do local de trabalho;
 - g) Proceder à triagem, transporte e eliminação dos lixos provenientes das áreas onde exercem a sua atividade;
 - h) Tratamento das roupas (de uso pessoal e de habitação do utente);
 - i) Arrumação e limpeza do domicílio dos utentes;
 - j) Desenvolver com empenho a generalidade dos serviços para que forem destacadas.
9. O SAD pode contar com a colaboração de voluntários, devidamente enquadrados, não podendo estes ser considerados para efeitos de contabilização de unidades de pessoal para a prestação dos cuidados e serviços.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- a) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes e receber um exemplar do Regulamento Interno no ato da celebração do contrato de prestação de serviços;
- d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada, bem como os seus usos e costumes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao funcionário responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA XXIII

Deveres dos Utentes

1. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com os funcionários do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no presente Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

2. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretenderem suspender o serviço temporariamente, ou 30 dias de antecedência, no mínimo, e demais condições previstas no nº. 3, da Norma XXIX, quando pretenderem proceder à denúncia do contrato.
3. A violação dos deveres previstos nas alíneas do número 1 desta Norma, devidamente comprovada e após audiência dos utentes em causa, será motivo para resolução do contrato de prestação de serviços por parte da ASM.

NORMA XXIV

Direitos da Direção e Trabalhadores da Instituição

1. São direitos da Direção da ASM:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) A co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão e enquanto vigorar o contrato de prestação de serviços;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços, nos termos dos pontos i., ii. e iii. seguintes, 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;
 - i. A decisão da Direção será comunicada por escrito ao utente ou seu representante, mediante carta registada com aviso de receção, com indicação das infrações cometidas e do número de dias que o utente ficará privado da prestação de serviços.
 - ii. A suspensão terá um prazo máximo de sessenta (60) dias a contar da data de notificação do utente;
 - iii. Durante o período de suspensão do serviço prestado é devida pelo utente a respetiva prestação da comparticipação mensal, com a redução prevista n.º 12 da Norma XVII.
 - iv. A resolução do contrato de prestação de serviços produzirá efeitos a partir da data de notificação ao utente; os valores que entretanto já tenham sido pagos pelo utente, relativos à comparticipação mensal, não serão reembolsados, independentemente do dia em que cessar a prestação dos serviços.

2. São direitos dos trabalhadores afetos ao SAD:
 - a) Serem tratados com respeito e dignidade;
 - b) Frequentar ações de formação adequadas;
 - c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

NORMA XXV

Deveres da Direção e dos Trabalhadores da Instituição

1. São deveres da Direção da ASM:
 - a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
 - b) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais idóneos, com formação e qualificações adequadas;
 - d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - g) Avaliar o desempenho do serviço prestado pelos funcionários da ASM que prestam serviços no SAD, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.
2. São deveres dos trabalhadores da ASM afetos ao SAD:
 - a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
 - b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem estar do utente;
 - c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
 - d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
 - e) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização;

- f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
- h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício;
- j) Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- k) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- l) Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adoptadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

NORMA XXVI

Depósito e gestão de dinheiro dos utentes

1. Para os utentes que tenham dificuldade na gestão e guarda das quantias em dinheiro que recebem e que são provenientes, designadamente, das pensões, reformas ou subsídios, a ASM constituirá uma conta corrente, individual para cada utente, e dará a adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquela realizadas, para que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos resultantes da sua utilização.
2. Os movimentos a débito ou a crédito da mencionada conta corrente deverão ser sempre acompanhados de um pedido escrito devidamente assinado pelo utente ou a rogo deste, caso não saiba ou não possa assinar.
3. A conta corrente referida no número anterior deverá estar devidamente regulada no contrato de prestação de serviços e terá como limite máximo o valor correspondente a dois meses da pensão ou reforma ou salário do utente que requeira este serviço.
4. Se o saldo da conta corrente exceder o limite previsto no número anterior, a ASM, a pedido (escrito) do utente, poderá auxiliar e prestar o apoio administrativo necessário para que este possa depositar o valor remanescente numa instituição de crédito que entender.

NORMA XXVII

Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a ASM é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se anexa a este Regulamento.
2. Para além desse contrato de prestação de serviços, e nos casos que a Direção da ASM determinar, em função do estado de dependência do utente, é obrigatória a assinatura de um termo de responsabilidade, em que um familiar se responsabilize, em articulação com a ASM, em dar resposta a várias situações que possam surgir, relativamente à integração do utente na referida resposta social (incumprimento das normas, doença e outras).

NORMA XXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deverá ser comunicada pelo mesmo ou seu representante, com, pelo menos, 15 dias de antecedência.
3. Em caso de interrupção do serviço, nas condições previstas nos números 1 e 2 desta Norma, a comparticipação familiar mensal do utente poderá ter uma redução de 10% (dez por cento) caso sejam cumpridos os requisitos previstos no n.º 12 da norma XVII.
4. O prazo máximo (anual) de interrupção aceite é de três (3) meses para a situação de internamento hospitalar e de um (1) mês para férias/acompanhamento de familiares.

NORMA XXIX

Cessação da Prestação de Serviços por facto não imputável ao Prestador

O contrato de prestação de serviços caduca, nomeadamente:

1. No final prazo contratado, caso a prestação deste serviço seja contratada por prazo certo.
2. Com a morte do utente; não havendo lugar ao reembolso de qualquer verba relativa à prestação devida no mês do óbito, nem á transmissibilidade de quaisquer direitos do falecido.
3. Por denúncia do utente ou do seu representante, desde que cumpridos os seguintes pressupostos:
 - a) Comunicação escrita, que poderá ser efetuada através de carta registada com aviso de recepção, por mail (para o e-mail institucional da ASM) ou presencialmente na secretaria da sede da ASM;

- b) Antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data em que se pretende cessar os serviços;
 - c) A data da cessação da prestação de serviços deverá coincidir, obrigatoriamente, com o último dia do mês.
4. Em caso de não cumprimento do prazo de aviso prévio de trinta dias, estabelecido na alínea b) do número anterior, o utente, para além da obrigatoriedade de pagamento da mensalidade do mês em que efetua a denúncia do contrato, fica também obrigado a pagar integralmente a mensalidade do mês seguinte.

NORMA XXX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a ASM possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor técnico ou do funcionário que o substitua, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

Disposições finais

NORMA XXXI

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento só poderá ser alterado pelos associados da ASM em Assembleia Geral.
2. Nos termos do regulamento e 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 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXII

Integração de Lacunas

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

NORMA XXXIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 29 de Março de 2015.

A Mesa da Assembleia Geral

Presidente: _____

1º Secretário: _____

2º Secretário: _____