



LIGA DOS AMIGOS
ALDEIA DE SANTA MARGARIDA
Beco do Fundo Lugar Telefone 277313122
Contribuinte N°502 769 718
6060-021 ALDEIA DE SANTA MARGARIDA

Regulamento Interno



RESPOSTA SOCIAL:
Serviço de Apoio
Domiciliário



CAPÍTULO I

Disposições gerais

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Liga dos Amigos de Aldeia Santa Margarida, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa colectiva n.º 507769718 com sede em Beco do Fundo do Lugar, nº11, 6060-021 Aldeia de Santa Margarida, Concelho de Idanha-a-Nova, devidamente registada na Direcção Geral da Segurança Social, sob a inscrição nº12/93 D.Rª N.º54 III Série de 5 de Março de 1994.

Com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário e capacidade para 15 clientes. Rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta Instituição prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no: Decreto-Lei nº 141/89, de 28 de Abril, Despacho Normativo nº 62/99, de 12 de Novembro e Guião Técnico aprovado por Despacho do SEIS em 29/11/1996 e Circular nº 4 de 16/12/2014.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes 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 clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da Liga dos Amigos da Aldeia de Santa Margarida destina-se a prestar um conjunto de serviços, sendo estes:

- 1.1. Refeições/Alimentação (Pequeno-almoço, Almoço, Lanche e Jantar);
- 1.2. Lavagem e Tratamento de roupas;
- 1.3. Cuidados de Higiene Pessoal e de Conforto;
- 1.4. Higiene Habitacional;
- 1.5. Convívio e Ocupação;
- 1.6. Apoio na administração medicamentosa;
- 1.7. Cuidados Médicos e de Enfermagem (visita de um Médico na Instituição quinzenalmente, apenas para prescrição de medicação e consulta em caso de doença repentina ligeira);
- 1.8. Acompanhamento nos cuidados Médicos e de Enfermagem, dentro da localidade;
- 1.9. Viagens organizadas/passeios.
- 1.10. Tele-alarme;



2. O Serviço de Apoio Domiciliário desta Instituição realiza ainda as seguintes actividades complementares:

2.1. Transporte e acompanhamento dos clientes ao exterior (Centro de Saúde e ao Hospital, bem como a consultas, exames auxiliares de diagnóstico entre outras), desde que a situação familiar/económica assim o justifique e na ausência de credencial de transporte – junto anexamos a folha de preços de serviços não abrangidos na mensalidade/comparticipação familiar (Anexo I – tabela de preços das deslocações e de acompanhamento ao exterior););

2.2. Aquisição de medicamentos para os clientes (os clientes pagam a sua própria medicação).

NORMA V

Horário de Funcionamento/Serviços Prestados

1. Horário:

1.1. Funcionamento: 08:00h às 19:00h

1.2. Serviços Prestados:

- a)** Refeições – Pequeno-almoço 09:30h/10:00m; Almoço, Lanche e Jantar é distribuído todo junto entre: 12:00h/13:00h;
- b)** Cuidados de Higiene e Conforto – 08:00h ao 12:00h (Banho semanal nas sextas-feiras todo o dia e Sábados de manhã);
- c)** Lavagem e Tratamento de Roupas – De Segunda-Feira a Domingo, sem horário predefinido;
- d)** Higiene Habitacional: no período da manhã, entre as 09:30h e o 12:00h.
- e)** Visita de um médico na instituição – Quinzenalmente entre as 09:30h e as 11:00h, nas Sexta-feira;
- f)** Acompanhamento nos cuidados de saúde dentro da localidade:
 - Médico de Família Terças - Feiras entre as 09:00h e o 12:00h;
 - Enfermagem – Segundas, Quartas e Sextas entre as 09:00h e o 12:00h.
- g)** Viagens organizadas/passeios – Ocasionalmente no verão.

NORMA VI

Definição e Objectivos

1. Definição:

a) O Serviço de Apoio Domiciliário, presta aos clientes ajuda doméstica no domicílio dos clientes, quando estes por razões de doença, deficiência ou outras, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, as actividades da sua vida diária (DL 30/89 de 24 de Janeiro).

2. Objectivos:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- c) Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;



- d) Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

CAPÍTULO II

Processo de admissão de clientes

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ser natural, residente na Aldeia de Santa Margarida, ou que nele existam familiares com quem tenham necessidade de relacionamento, ou em aldeias limítrofes, desde que não distem mais de 20 km.
2. Pessoa de ambos os sexos, que por incapacidade, dependência, doença necessitem no seu meio habitual de cuidados de ordem física e apoio social de modo a contribuir para o seu bem-estar;
3. Pessoas idosas ou não que devido ao seu estado físico e/ou psíquico, ou problemas de saúde necessitem do apoio desta instituição no seu domicílio;
4. Não apresentar doença impeditiva que ponha em risco a integridade física dos outros clientes (quando participam em atividades conjuntas), colaboradores, familiares e público em geral que comunica com a Instituição, bem como não sofrer de outras patologias que possam perturbar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA VIII

Processo de Admissão/Candidatura

1. O pedido de admissão/candidatura deverá ser formulado, através do preenchimento de uma ficha de inscrição (fornecida pela instituição) pelo idoso, por familiar, por pessoa/instituição que se responsabilize pela frequência, com ajuda no preenchimento por parte de um elemento da equipa técnica ou da Direção, esta ficha fará parte integrante do processo do cliente;
2. Com o preenchimento da ficha de inscrição é necessário apresentar e entregar cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão do cliente e do representante legal/responsável pelo idoso, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal/responsável pelo idoso, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal/responsável pelo idoso, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - g) Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;



- h) Declaração de doença não impeditiva para frequentar a resposta social serviço de apoio domiciliário, passada pelo Médico de família ou Médico assistente.
3. A ficha de inscrição referida no nº1 é disponibilizada e preenchida junto do gabinete da Direcção/Serviço Social, assim como os documentos probatórios acima referidos deverão ser entregues também no mesmo local.
 4. Após o preenchimento da ficha de inscrição, a mesma é analisada pelo responsável Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário e é efectuada visita domiciliária, a fim de fazer uma avaliação;
 5. Concluída a avaliação é apresentado relatório e/ou parecer técnico, com vista a análise da Direcção;
 6. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a deliberação da Direcção; Não havendo vaga, no imediato, fica o idoso inscrito em lista de espera, registada em livro ou ficheiro próprio;
 7. Será motivo de exclusão de candidatura, a prestação de falsas declarações ou falsos documentos.
 8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 9. A candidatura pode processar-se por solicitação directa do próprio/familiar ou encaminhamento feito por entidade/instituição.
 10. No processo de Candidatura é proporcionado ao cliente uma visita geral às instalações, sem perturbar o regular funcionamento do mesmo.
 11. No acto de admissão é prestado ao cliente e/ou família e todos os esclarecimentos necessários à boa integração no Serviço de Apoio Domiciliário e entregue uma cópia do regulamento interno.

NORMA IX

Critérios de Admissão

São critérios de Selecção e priorização das Candidaturas dos clientes:

1. Pessoas social e economicamente mais desfavorecidas (0 ou 1 valor);
2. Ser natural, residente da Aldeia de Santa Margarida e sócio da Instituição:
 - 2.1. Não Ser Natural, nem residente, nem sócio da Instituição: 0 valores.
 - 2.2. Natural, residente da Aldeia de Stª Margarida, mas não sócio: 1 valor;
 - 2.3. Natural, residente da Aldeia de Stª Margarida e sócio da Instituição: 2 valores.
3. Idade do Cliente:
 - 3.1. Menos de 50 anos (0 valores);
 - 3.2. De 50 a 60 anos (1 valor);
 - 3.3. De 60 a 70 anos (2 valores);
 - 3.4. De 70 a 80 anos (3 valores);
 - 3.5. Mais de 80 anos (4 valores);
4. Pessoas em situação de risco (toda a situação que seja susceptível de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento):
 - 4.1. Não estando em situação de risco: 0 valores;



- 4.2. Em situação de risco: 1 valor.
5. Estar em situação de isolamento social e geográfico:
- 5.1. Não estando em situação de isolamento social e geográfico: 0 valores;
- 5.2. Estar em situação de isolamento social e geográfico: 1 valor.
6. Ausência de apoio familiar ou que de alguma forma a família esteja impossibilitada de prestar cuidados necessários para o bem-estar do cliente:
- 6.1. Com apoio familiar para satisfação das necessidades: 0 valores;
- 6.2. Sem apoio familiar para satisfação das necessidades (família impossibilitada de prestar cuidados necessários): 1 valor.
7. Necessidade de apoio nos cuidados básicos, após alta hospitalar (0 ou 1 valor).
- Nota: Em igualdade de circunstâncias terão prioridade pela ordem de inscrição.**

NORMA X

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário, a quem compete elaborar o seu parecer e promover uma proposta de admissão, sendo a deliberação de decisão quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
2. A decisão da admissão é da competência da Direcção, após visita domiciliária e parecer da Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias úteis;
4. A admissão deverá ter sempre carácter experimental, por um período de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de adaptação do idoso, findo o qual passa a definitiva após a avaliação;
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização do Técnico responsável, sujeita a confirmação posterior da Direcção;
6. A grande urgência será analisada, casuisticamente, em função da situação concreta, que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis.
7. No acto de admissão é prestado ao cliente e/ou família e todos os esclarecimentos necessários à boa integração no Serviço de Apoio Domiciliário.
8. A instituição pode, a qualquer momento, fazer análise comportamental, quer do cliente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que achar mais adequada.

NORMA XI

Acolhimento de Novos Clientes

O Acolhimento dos novos Clientes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
2. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente;
3. Caso existam, realizar uma relação de bens e valores que o cliente traz consigo, sendo preenchida uma lista de pertences do cliente, a qual será assinada pelo Técnico da Instituição e pelo próprio cliente e ou familiar a quem será entregue um duplicado; esta relação deve especificar os bens que ficam na posse do idoso e os que ficam confiados à guarda do Serviço de Apoio Domiciliário (Tesouraria), não se responsabilizando a



instituição por quaisquer valores como jóias e outros objectos que não estejam depositados à sua guarda;

4. Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas actividades desenvolvidas;
5. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
6. Neste episódio é estabelecido um contrato de prestação de serviços, sendo assinado pelo cliente e/ou pelo seu representante e pelo Presidente da Direção (na ausência do Presidente por outro elemento da Direção), sendo entregue um exemplar ao cliente e outro fica no processo individual do cliente, tendo este validade de um ano, sendo renovado automaticamente se nenhuma das partes o renunciar;
7. No ato de admissão é realizado todos os cálculos para efeitos da mensalidade a pagar pelo cliente, sendo este informado de todas as fórmulas de cálculo, sendo frisado no contrato de prestação de serviços.
8. É realizado uma entrevista de avaliação diagnóstica, sendo preenchida a ficha correspondente, sendo esta completada e ou alterada, sempre que se justifique.
9. É realizado junto do cliente um Programa de Acolhimento Inicial, dizendo respeito ao período de adaptação, não devendo ser superior a 30 dias.
10. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
11. Se durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente deverá conter os seguintes documentos (ou cópia dos mesmos):
 - a) A Ficha de Inscrição do Cliente e respectivos documentos probatórios;
 - b) O Contrato do Cliente;
 - c) Dados de Identificação e Sociais do Cliente;
 - d) Identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente (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) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
 - h) Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas revisões, monitorizações e avaliações;



- i) Os vários registos de prestação de serviços de saúde, higiene habitacional e pessoal; participação em actividades; ocorrências e situações anómalas;
 - j) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
2. O Processo Individual do Cliente é arquivado em local próprio, reservado e de acesso restrito à direcção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual é actualizado com todos os dados e registos diários;
 4. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA XIII

Lista de Espera/Priorização no posicionamento em lista de espera e retirada da lista de espera

1. Os clientes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos em lista de espera e será comunicado por escrito, e, ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera.
2. Semestralmente a Lista é actualizada. Os inscritos são contactados, via telefone, para informar a posição na lista, assim como indagar o interesse do idoso e/ou pessoa responsável na manutenção da inscrição na resposta social.
3. A priorização no posicionamento da lista de espera é definida através dos seguintes critérios:
 - a) Critérios de admissão;
 - b) Data de inscrição;
 - c) Existência de vaga.
4. Os critérios para a retirada da lista de espera são:
 - a) Anulada a inscrição por parte do idoso e/ou pessoa responsável (pessoa próxima);
 - b) Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
 - c) Em situação de existência de vaga, o idoso não aceitar ingressar na resposta social.

CAPÍTULO III

Instalações e regras de funcionamento

NORMA XIV

Instalações

1. A Liga dos Amigos de Aldeia Santa Margarida, está sediada no Beco Fundo Lugar, nº11 6060-021 Aldeia Santa Margarida e as suas instalações são compostas por:
 - a) Uma sala de convívio;
 - b) Três casas de banho para os clientes (1 Mulheres, 1 Homens e 1 Deficientes);
 - c) Uma sala de refeições;
 - d) Uma sala de pessoal com a respectiva casa de banho;
 - e) Uma copa;
 - f) Cozinha;



- g) Gabinete Médico;
- h) Lavandaria;
- i) Escritório (gabinete direcção e serviço social);
- j) Sala de Banhos;
- k) Espaço envolvente do Edifício;

2. Estas instalações constituem as Repostas Sociais de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XV

Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário da Aldeia de Santa Margarida funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, durante todo o ano. O horário de funcionamento inicia-se às 8:00 horas e termina às 19:00 horas.

NORMA XVI

Entrada e Saída de Visitas

Os clientes podem receber visitas dentro do horário de funcionamento, desde que não perturbe o bom funcionamento das actividades diárias dos mesmos.

NORMA XVII

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: de 1 a dia 15 de cada mês, no gabinete da Direcção da Instituição, em dinheiro, cheque ou pela modalidade de transferência bancária.

NORMA XVIII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidade

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada (o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 4, de 16/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento per capita mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal;

RF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

N = Número de elementos do agregado familiar.

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido (impostos sobre o rendimento e Taxa Social única);



- Renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
4. A prova de rendimentos do Agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
 5. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 4, no prazo concedido para o efeito (entre Janeiro e Fevereiro de cada ano civil), determina a fixação da comparticipação máxima (relativo ao custo médio real por cliente);
 6. A prova de despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos;
 7. A comparticipação familiar máxima é calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificando 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. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
 9. A comparticipação familiar máxima é calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificando 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.
 10. 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, actualizando de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
 11. Quando o período de ausência do cliente, devidamente justificada, exceda os 15 seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade.
 12. A mensalidade/comparticipação mensal em geral é objecto de revisão anual, no início de cada ano civil, sendo comunicado ao cliente e/ou responsável do cliente por meio mais conveniente para ambas as partes, sendo aumentado 5% ao ano até perfazer o valor real correspondente ao resultado do cálculo mencionado no ponto 2 desta norma;
 13. A comparticipação familiar dos clientes varia conforme os serviços pretendidos e contratualizados pelo cliente e/ou representante legal e/ou familiar.

NORMA XIX

Refeições

1. Os horários das refeições são:



Pequeno-almoço: 9h:30/10h:30h, Almoço, Lanche e Jantar é distribuído todo junto entre: 12:00h/13:00h;

Podendo estar sujeito a alterações caso aconteça alguma eventualidade

2. As ementas encontram-se afixadas em local adequado (no placar à entrada da Instituição e na sala de Refeições);
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XX

Actividades/Serviços Prestados

São garantidos aos clientes, os seguintes serviços, em que varia as percentagens a aplicar para a fórmula do cálculo da comparticipação familiar:

- a) Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar): 40% sobre o rendimento per capita;
- b) Cuidados de Higiene e Conforto (Higiene Pessoal) e/ou Cuidados de Saúde (acompanhamento a consultas médicas e de enfermagem na aldeia de santa margarida e medição Tensão arterial e glicémia) e/ou Preparação e administração de medicação: 5% sobre o rendimento per capita, ou 10% sobre o rendimento per capita se a higiene for realizada todos os dias e necessite de mudanças de fraldas e o cliente já tiver uma dependência maior;
- c) Lavagem e Tratamento de Roupas: 5% do rendimento per capita;
- d) Higiene Habitacional: 5% sobre o rendimento per capita;
- e) Helpline – Tele-alarma (5% sobre o rendimento per capita);
- f) Animação/ Ocupação/Lazer;
- g) Cuidados médicos (quinzenalmente na Instituição);
- h) Acompanhamento nos cuidados médicos e de enfermagem fora da localidade com tabela fixa em anexo;
- i) Transporte no veículo da instituição para efeitos de acompanhamento a consultas e exames, com tabela do valor do transporte em anexo.

NORMA XXI

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo é da responsabilidade da Direcção Técnica e da Direcção da Instituição da Liga dos Amigos da Aldeia de Santa Margarida, que organiza as actividades, nas quais os clientes de Serviço de Apoio Domiciliário estão incluídos.
2. Os passeios são gratuitos, e quando necessário, a Liga dos Amigos da Aldeia de Santa Margarida, suportará os encargos adjacentes a esta actividade; não havendo qualquer comparticipação por parte dos clientes na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo.



4. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelas colaboradoras desta instituição.

Norma XXII

Assistência Sanitária

1. O cliente continua a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos, de que habitualmente usufrui (médico de família, do Serviço Nacional de Saúde).
2. Se eventualmente o cliente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrente, são da sua inteira responsabilidade.
3. Em caso de deslocação urgente ao hospital, a instituição advertirá de imediato o familiar responsável pelo cliente, para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação, que é de sua inteira responsabilidade.

Norma XXIII

Animação/Ocupação

1. Elaborar o Plano de Atividades anual, onde conste as atividades com a participação de todos, entre técnicos, colaboradores, direção e os próprios clientes
2. Dinamizar atividades culturais, recreativas e ocupacionais, que promovam o bem-estar dos clientes;
3. Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre diversas entidades.
4. Fomentar a participação dos clientes na vida diária do estabelecimento.

Norma XXIV

Participação de Familiares e ou Voluntários nas Atividades

1. Aquando existe atividades em que por deliberação da Instituição as famílias podem participar em atividades ou festejos institucionais as famílias ou responsáveis pelos clientes serão avisados com antecedência, devendo haver confirmação da sua respectiva presença;
2. A Instituição está aberta à comunidade em geral para a integração, participação de voluntários e familiares dos clientes nas atividades integrantes da Instituição.
3. A instituição com os voluntários assina um contrato de colaboração, sendo pré-estabelecido entre as partes, as atividades a colaborar e o contributo das mesmas, podendo vir a ser estabelecido horários em consonância com ambos.

NORMA XXV

Quadro de Pessoal

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



NORMA XXVI

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao Diretor Técnico cabe a responsabilidade da área social do estabelecimento, sendo responsável por todos os aspectos a ela ligados. Por delegação da Direção poderão ser-lhe atribuídas outras responsabilidades no âmbito da gestão do estabelecimento. O Diretor Técnico deve ser substituído nas suas ausências e impedimentos pela Encarregada de Serviços Gerais.
3. Funções do Diretor Técnico:
 - a) Dirigir toda a área social do estabelecimento e aquelas que por delegação da Direção lhe tenham sido confiadas;
 - b) Em colaboração com a Encarregada de Serviços Gerais, providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas, e procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
 - c) Cabe ao Diretor Técnico criar condições que levem os representantes dos clientes à participação efectiva na elaboração das ementas;
 - d) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação/esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria, dando do facto conhecimento à Direção;
 - e) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal prevenindo a conflitualidade. Destas reuniões será dado conhecimento prévio à Direção;
 - f) Propor acções de Formação de acordo com as necessidades que considere existir;
 - g) Participar nas reuniões de Direção quando para tal solicitado(a);
 - h) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija, ou a contratação eventual de pessoal, quando se verificarem faltas prolongadas de trabalhadores efectivos;
 - i) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao bom funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
 - j) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos de avaliação do desempenho do pessoal, com vista a eventuais promoções;
 - k) Zelar pela aplicação efectiva deste Regulamento;
 - l) Dar conhecimento à Direção das alterações da situação dos clientes que implique alteração de mensalidade, bem como comunicar situações anómalas ou que constituam infracção ao disposto neste Regulamento, seja elas cometido por clientes, familiares ou colaboradores da Instituição;
 - m) Efectuar visitas domiciliárias.



NORMA XXVII

Restante Pessoal

1. Ajudante de Acção Directa:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes;
- b) Distribuir as refeições aos clientes;
- c) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
- d) Distribuir e arrumar as roupas dos clientes;
- e) Acompanhar os clientes a consultas e/ou deslocações;
- f) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) ou pela Encarregada de Serviços Gerais, com o devido enquadramento;
- g) Outras tarefas inerentes à função;
- h) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- i) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função.

2. Cozinheiro(a):

- a) Preparação e confecção das seguintes refeições:
 - Pequeno-almoço
 - Almoço
 - Lanche
 - Jantar;
- b) Distribuir as refeições (por travessas ou marmitas);
- c) Limpeza da cozinha e anexos;
- d) Apresentar superiormente a listagem de material indispensável ao funcionamento da cozinha;
- e) Colaborar, quando solicitado (a) na elaboração das ementas;
- f) Requisitar os géneros necessários à boa confecção das refeições;
- g) Preenchimento de todos os documentos inerentes à Cozinha e sua higienização.

3. Encarregada de Serviços Gerais:

- a) Organizar, Orientar a actividade desenvolvida pelas Ajudantes de Acção Directa;
- b) Estabelecer, em colaboração com a Direção Técnica os horários de trabalho, escalas, dispensas de pessoal, bem como o modo de funcionamento dos serviços;
- c) Verificar os registos e sensibilizar e coordenar o preenchimento dos mesmos;
- d) Manter em ordem os inventários dos produtos da Instituição;
- e) Colaborar junto com as Ajudantes de Acção Directa nos cuidados de higiene e conforto dos clientes, na distribuição das refeições, no serviço de lavandaria, limpeza e higiene de todo o Edifício;
- f) Acompanhamento dos clientes a consultas e/ou deslocações;
- g) Efectuar Logística da Instituição em consonância com a Direção Técnica;
- h) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
- i) Outras atividades inerentes à função ou outras funções atribuídas pela Direção Técnica ou pela Direção da Instituição.



CAPÍTULO IV

Direitos e deveres

NORMA XXVIII

Direitos dos Clientes

1. São direitos dos clientes:

- a) O cliente tem o direito de usufruir de todas as respostas que se situem no âmbito das atividades do Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- c) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- f) Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;
- g) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- h) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- i) Ter acesso à ementa semanal;
- j) Receber visitas dos seus familiares e amigos;
- k) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família.
- l) Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica ou à Encarregada de Serviços Gerais da Instituição.

NORMA XXIX

Deveres dos Clientes

1. São deveres dos clientes:

- a) Zelar pelo asseio e conservação do material existente no Complexo Social, bem como participar em tarefas que estimulem o bem-estar físico e psíquico;
- b) Não criar conflitos, nem mal-estar de modo a não prejudicar a harmonia do Complexo Social e o relacionamento entre clientes;
- c) Respeitar os horários das refeições de modo a não prejudicar o funcionamento dos serviços;
- d) O cliente tem o dever de cumprir as regras expressas no Regulamento Interno.
- e) Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo como estabelecido.
- f) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
- g) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição;
- h) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da vida da Instituição;



- i) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- j) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
- l) Comunicar antecipadamente à instituição as respectivas ausências;
- m) Suportar os custos das consultas, medicamentos, material de enfermagem, material de higiene, transporte e outros equipamentos que venham a ser necessários.

NORMA XXX

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da Instituição:

- a) Os dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço e o cumprimento do presente regulamento;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada, segundo a Orientação Normativa que rege a definição das mensalidades para a IPSS até dia 15 de cada mês;
- d) Ver respeitado o seu património sob pena de solicitar à família ou responsável pelo Cliente a devida reparação do dano;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- f) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- g) Na eventualidade do Nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus Clientes e/ou familiares/ responsáveis procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Directivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

NORMA XXXI

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
- c) Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para este serviço;
- d) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- e) Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;



- f) Definir critérios que presidem a admissão dos clientes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
- g) Estabelecer os princípios e regras atinentes à fixação das comparticipações financeiras dos clientes ou de suas famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos;
- h) Possuir livro de Reclamações;
- i) Entregar um exemplar do regulamento interno da resposta social aquando a admissão do cliente.

NORMA XXXII

Direitos do Pessoal

São direitos do pessoal/colaboradores:

- a) Os colaboradores têm direito a ser respeitados pelos clientes e suas famílias, ou qualquer visitante, bem como pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na Lei relativos à sua categoria profissional;
- b) Ser respeitado e tratado com respeito e honestidade;
- c) Ser-lhe proporcionado boas condições de trabalho, do ponto de vista físico e moral;
- d) Beneficiar de medidas preventivas de riscos e doenças profissionais, devendo ser indemnizado dos prejuízos, resultantes de acidentes de trabalho;
- e) Receber a informação e formação adequadas à prevenção de riscos de acidente ou doença;
- f) Beneficiar de condições de trabalho que favoreçam a conciliação da atividade profissional, com a vida familiar e pessoal;
- g) Ser informado por escrito das suas funções e responsabilidades;
- h) Não ser mudado para categoria inferior, nem lhe ser diminuída a remuneração, salvo nos casos previstos pelo Código de Trabalho ou em instrumento de Regulamentação Colectiva de Trabalho;
- i) Receber formação, através de um número mínimo anual de horas de formação, mediante acções desenvolvidas na Instituição ou através da concessão de tempo para frequência de formação, por iniciativa do trabalhador, fora da Instituição;
- j) Os Colaboradores têm direito a ter a mesma dignidade dentro da Instituição. Ninguém pode ser beneficiado, prejudicado, privilegiado, privado de direitos ou isento de deveres. Não deve sofrer qualquer tipo de discriminação, que vá contra os direitos universais do Homem.

NORMA XXXIII

Deveres do Pessoal

São deveres do pessoal:

- a) Todos os colaboradores deverão respeitar os clientes, como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos, mas também os seus deveres;



- b) Respeitar e tratar o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho, os clientes e seus familiares e os demais que estejam ou entrem em contacto com a Instituição, com respeito e honestidade;
- c) Comparecer no serviço com assiduidade e pontualidade;
- d) Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- e) Cumprir as ordens e instruções do empregador, respeitantes à execução ou disciplina do trabalho, bem como a segurança e saúde no trabalho, que não sejam contrárias aos seus direitos ou garantias;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização de bens relacionados com o trabalho que lhe forem confiados pelo empregador ou superior hierárquico;
- g) Promover ou executar os atos tendentes à melhoria do serviço prestado pela Instituição;
- h) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho que decorram da Lei ou instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho;
- i) O colaborador deve respeitar o direito à privacidade e confidencialidade dos seus clientes;
- j) É dever dos colaboradores desenvolver a sua actividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição.
- k) O colaborador deve apoiar os colegas nas suas necessidades profissionais;
- l) O colaborador deve apelar à integridade, ou seja, ser honesto, justo e respeitador;
- m) O colaborador deve usar lealdade com os seus colegas, superiores hierárquicos e outros colaboradores na sua dependência. Deve, ainda, comunicar à Direção da instituição o exercício de outras atividades profissionais, de alguma forma relacionadas com as que presta na Instituição ou que com elas possam colidir, sempre que tal possa surgir;
- n) O colaborador deve manter um nível elevado da atualização profissional;
- o) O colaborador deve ter como referencial o conceito da missão, visão e valores da Instituição, promovendo continuamente a satisfação das necessidades dos clientes.

NORMA XXXIV

Direitos e Deveres dos Voluntários

1. A instituição prevê a integração de voluntários nas suas atividades, sendo este acordo um encontro de vontades e responsabilização mútua;
2. A instituição com os voluntários assina um contrato de colaboração, sendo pré-estabelecido entre as partes, as atividades a colaborar e o contributo das mesmas, podendo vir a ser estabelecido horários em consonância com ambos.
3. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada, nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio de responsabilidade.

CAPÍTULO V

Condições gerais e Condições de admissão

NORMA XXXV



Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A Instituição apenas se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário entreguem à sua guarda.
2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

NORMA XXXVI

Normas Específicas de Segurança

1. A Instituição possui um Plano de Emergência Interno, segundo as condições de segurança constantes no Decreto-lei 220/2008 de 12 de Novembro e a Portaria 1532/08 de 29 de Dezembro, que é composto por um Plano de Evacuação e actuação e seus procedimentos perante situações de risco, como por exemplo incêndios.
2. A instituição tem implementado as Medidas de Auto Protecção;
3. A Instituição para protecção do seu edificado contém um seguro multi-riscos.
4. As colaboradoras para sua protecção no exercício das suas funções estão cobertas pelo seguro previsto na lei de acidentes de trabalho.
5. Para que seja garantida a plena segurança dos clientes é proibido:
 - a) O uso de botijas e cobertores eléctricos, aquecedores e outros aparelhos que possam fazer perigar a segurança das instalações e de todos os cidadãos presentes na instituição,
 - b) Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado;
 - c) Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos quadros, estampas sem autorização;
 - d) Usar ou acender qualquer lamparina assim como acender velas.

NORMA XXXVII

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço pode ser feita excepcionalmente, quando o cliente se encontra hospitalizado;
2. Nas ausências justificadas que excedam os 15 dias não interpolados no mês, a mensalidade será reduzida 10%;
3. Quando o cliente se ausenta por motivos alheios a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
4. Considera-se cancelada a inscrição, na ausência não justificada e superior a 1 mês.

NORMA XXXVIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIX

Caducidade do contrato



1. O contrato caduca, nomeadamente:
 - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
 - b) Com ausência superior ou igual a 30 dias, sem justificação;
 - c) Por desistência: o cliente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
 - d) Com a morte do cliente.

NORMA XL

Integração do cliente

1. A instituição procura garantir a integração de cada cliente na vida do Serviço de Apoio Domiciliário, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um sã relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade.
2. No caso de violação dos deveres consignados no presente regulamento, a Técnica advertirá o cliente em falta, alertando-o relativamente ao seu comportamento.

NORMA XLI

Justa causa de suspensão ou resolução do contrato

1. A instituição reserva-se o direito de suspender o contrato sempre que os clientes, 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, o sã relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
2. O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde, necessite de cuidados especiais.
3. A decisão de suspender o contrato de frequência do Serviço de Apoio Domiciliário é da competência da Direção sob proposta da Técnica, após prévia audição do cliente e do respectivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada a decisão.

NORMA XLII

Valores Pessoais

1. A instituição não se responsabiliza pelo desaparecimento de qualquer bem ou valor pessoal, que os clientes tragam consigo ou deixem nas instalações sem ser em local apropriado.

CAPÍTULO VI

Disposições Finais

NORMA XLIII

Livro de Reclamações



1. Segundo os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado no Gabinete da Direção/Serviço Social da Instituição, sempre que desejado.

NORMA XLIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria da IPSS e com o parecer Técnico e da Direção da Liga dos Amigos Aldeia de Santa Margarida.

NORMA XLV

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor quaisquer alteração ao presente regulamento serão comunicados ao cliente e/ou representante legal, bem como aos serviços de segurança social com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA XLVI

Disposições Complementares

1. A Liga dos Amigos de Aldeia Santa Margarida está aberta ao longo do ano, sem períodos de encerramento.

NORMA XLVII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 1 de Junho de 2015 e poderá ser alterado por deliberação da Instituição.

Aprovado a: 03/05/2015

A Direção



ANEXO I

Tabela de preços de serviços extra percentagem

| | | |
|--|-----------------------|---------------|
| Acompanhamento a consultas e exames ao exterior (por um colaborador da instituição) | 15.00€ | |
| Transporte ao exterior em veículo próprio da instituição | Castelo Branco | 30.00€ |
| | Orca | 10.00€ |
| | Covilhã | 40.00€ |
| | Idanha-a-Nova | 20.00€ |
| | Fundão | 30.00€ |

Se na eventualidade, houver outros destinos não mencionados o preço, fica a cargo da instituição, sendo o cliente previamente informado, do custo da deslocação.