

REGULAMENTO INTERNO

A “Associação para o Desenvolvimento da Muxagata” é uma resposta social tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços de âmbito social a prestar à comunidade. A prestação de serviços da Associação rege-se pelos artigos que compõem o presente Regulamento Interno.

CAPITULO I

Da Natureza/ Fins e Âmbito de Aplicação e Objectivos

Norma 1º Natureza

A Associação para o Desenvolvimento da Muxagata é uma instituição Particular de Solidariedade Social, que desenvolve atividades com vista à promoção integral dos seus clientes, num espírito de mútua estima e colaboração com os serviços públicos competentes ou instituições particulares num clima de solidariedade humana, cristã e social.

Norma 2º - Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento aplica-se à Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário.

Norma 3º - Registo da Associação

Esta instituição tem estatutos aprovados e registados na Direção Geral da Acção Social e tem o seu registo elaborado pela inscrição número 36/98, a folha 56 do Livro nº 7 das Associações de Solidariedade Social efectuado em 16 de Outubro de 1997, aprovado pela Portaria 778/83 de 23 de Julho.

Norma 4º - Destinatários e Objectivos do Regulamento

1. São destinatários do Serviços de Apoio Domiciliário as pessoas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma 5º
2. Constituem objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Contribuir para a permanência das pessoas no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;

- b) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes (mediante contratualização);
- c) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes e família;
- d) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- e) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- f) Contribuir para o retardamento do processo de envelhecimento.
- g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- h) Reforçar as competências e capacidades da família e/ou dos cuidadores;
- i) Dinamizar relações intergeracionais.

Norma 5º - Cuidados e Serviços

1. O **Serviço de Apoio Domiciliário** assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação, fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) Higiene habitacional;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
 - e) Acompanhamento ao exterior;
 - f) Animação / ocupação / lazer, cujas actividades se encontrem explanadas no plano de actividades da Instituição, previamente aprovado pela Direção.
 - g) Outros serviços de apoio ao utente no seu dia a dia
2. Os cuidados e serviços são prestados todos os dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPITULO II

Processo de Admissão dos Clientes

Norma 6º - Condições de Admissão

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
2. Manifestar vontade em ser admitido;

3. Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos (Norma 7º).

Norma 7.º - Critérios de Admissão

A prioridade na admissão será encontrada pela conjugação de vários itens de acordo com os seguintes critérios, (em caso de empate poderá funcionar a data de inscrição):

1. O cliente encontra-se em situação de carências económicas;
2. O cliente está incapacitado para satisfazer algumas das necessidades básicas;
3. O cliente está em situação de risco, nomeadamente, desajustamento social ou familiar, luto recente, entre outros aspetos;
4. O cliente está em situação de isolamento social e geográfico;
5. O cliente tem residência na área geográfica da resposta social;
6. O cliente que tenha o conjuge a frequentar a mesma Instituição.

Norma 8º - Processo de Admissão

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento da uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade do Cliente/ Cartão de Cidadão;
- Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde;
- Cartão do Instituto Nacional da Segurança Social;
- Comprovativo da Pensão de Reforma e/ou outros rendimentos do cliente;

Comprovativos das despesas fixas anuais referentes a:

- O valor da renda de casa ou amortização bancária;
 - As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica (art.º 8.º do Despacho Conjunto n.º 300/97 de 9 de setembro).
2. A decisão da admissão é competência da Direção e o estudo e parecer da Diretora Técnica;
 3. O processo de admissão carece sempre de uma primeira entrevista pessoal na Instituição ou visita domiciliária por parte da Diretora Técnica para avaliação de cada situação, a fim de elaborar com o cliente ou com o responsável o P.I.C. (Plano Individual de cuidados).

4. Para ser considerada a inscrição, devem ser, no prazo máximo de 10 dias, entregues e anexados ao processo, fotocópia dos documentos referidos no nº 1.

Norma 9º - Processo Individual do Cliente

A instituição organiza os processos individuais dos clientes, dos quais devem constar para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes.

O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e direção, garantindo sempre a sua confidencialidade;

O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

Norma 10º - Acolhimento de Novos Clientes

No acolhimento devem observar-se os seguintes critérios:

1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e das condições do seu domicílio;
2. Gestão, adequação e monitorização dos primeiros serviços prestados ao cliente;
3. Prestação de esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do cliente;
4. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
5. Caso existam, realização do inventário dos bens do cliente;
6. Evidenciar da importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas atividades desenvolvidas;
7. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e dos deveres de ambas as partes e das responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
8. Desenvolver, observar o aprofundar alguns aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica, complementando-a ou alterando-a, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
9. Decorridos 30 dias, deverá ser elaborado o Relatório do Programa de Acolhimento Inicial, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;

10. Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurando superá-los, estabelecendo novos objetivos de intervenção;
11. Em caso de persistência da inadaptação, o cliente pode rescindir o contrato.

Norma 11º - Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos no Artigo 8º.

CAPITULO III

Regras e Funcionamento

Norma 12º - Regras Gerais de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias da semana, das 9.00h às 17:00h;

Fecha no Domingo de Páscoa, 29 de Setembro (Festa Local) e 25 de Dezembro (Dia de Natal), sendo prestado apoio e servido almoço aos utentes acamados e pessoas que não tenham familiares.

O fornecimento das refeições no domicílio é feito das 11:30h às 13:00h.

A ementa semanal é afixada com antecedência na sede da Instituição.

As dietas solicitadas por pedido do cliente são elaboradas mediante prescrição médica.

Os clientes devem comunicar à Diretora Técnica ou aos membros da Direção sempre que pretendam retirar-se periodicamente.

A prestação de serviços é celebrada através de um contrato escrito entre a Instituição e o cliente ou familiar.

A rescisão do serviço pelo utente deve ser comunicada com antecedência de 15 dias.

Existe livro de reclamações nos termos da legislação em vigor, que poderá ser solicitado sempre que desejado;

A instituição perante os clientes apenas é responsável pelos serviços atrás descritos.

Norma 13° - Instalações

Associação para o Desenvolvimento da Muxagata, Serviço de Apoio Domiciliário está sediada na Muxagata, concelho de Fornos de Algodres.

As suas instalações são compostas por 1 piso, onde existe:

Um hall de entrada;

Área de refeição - um refeitório, uma cozinha, uma despensa;

Área técnica e administrativa - um escritório;

WC's - uma casa de banho para as funcionárias com vestiário; uma casa de banho homens, uma casa de banho mulheres, uma casa de banho deficientes

Área de tratamento de roupa - uma lavandaria;

Sala de Aquecimento

Um salão de convívio;

Uma garagem;

Um coberto;

Jardim envolvente ao edifício.

Norma 14° - Pagamento da Mensalidade

- O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: das 9.00H às 16:00h no escritório da Instituição. Pode ainda ser efetuado mediante transferência bancária.

- A mensalidade deve ser efetuada até ao dia 10 de cada mês.

Norma 15° – Cálculo do Rendimento Per Capita

1. A comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontrar-se afixada em local visível.
2. As comparticipações familiares serão revistas no início de cada ano económico, tendo em consideração as alterações ocorridas na capitação de rendimentos e à tabela anualmente aprovada pela Direção da Associação.

O cálculo da capitação é obtido por aplicação da seguinte fórmula:

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

N

Sendo:

RC = Rendimento de Capitação),

RAF = Rendimento do Agregado Familiar (entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum),

D = Despesas mensais fixas,

N = Número de elementos do agregado familiar.

Nota: Poderão haver acertos para mais ou menos de acordo com os escalões de mensalidades aprovados pela Direção da Associação.

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido,
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição e 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. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
 4. O valor máximo de comparticipação familiar é fixado em 150,00 €, (calculado tendo por base o custo médio real da resposta social)
 5. Haverá lugar a uma redução de 70% da comparticipação familiar mensal, quando os períodos de ausência dos clientes excedam 15 dias devidamente justificados.
 6. Haverá lugar ao acerto na mensalidade se ocorrer alguma ausência justificada e comunicada.
 7. As comparticipações dos clientes (familiares) deverão ser atualizadas e revistas anualmente.

Norma 16º - Tabela de participações

1 - A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela

Cuidados e serviços previstos na NORMA 5º	Percentagem
<i>Alimentação (de 2ª a Domingo);</i>	20%
<i>Alimentação (de 2ª a 6ª)</i>	15%
<i>Cuidados de higiene e conforto pessoal – 2ª a domingo</i>	10%
<i>Cuidados de higiene conforto pessoal – 1x / 2x</i>	5%
<i>Higiene habitacional – domicílio – 1x / 2x</i>	5%
<i>Higiene habitacional – espaço do utente (2ª a domingo)</i>	5%
<i>Tratamento da roupa</i>	5%
<i>Serviço de Transporte /Deslocação a entidades da comunidade</i>	--
<i>Serviços de Animação / Socialização.</i>	--
<i>Outros serviços de apoio ao utente no seu dia a dia</i>	5%

CAPITULO IV

Norma 17º - Pessoal

O quadro de pessoal afeto à Instituição encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 18º - Direção / Coordenação Técnica

A Direção Técnica desta instituição compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixada em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO V

Direitos e Deveres

Norma 19º - Direitos dos Clientes

1. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
3. Ser informado das normas e regulamento vigente;
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
5. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
7. A ser informado atempadamente das alterações que a Instituição é forçada a introduzir no valor das mensalidades

Norma 20º - Deveres dos clientes

1. Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades;
2. Tratar com respeito e dignidade as funcionárias e os dirigentes da Instituição;
3. Cuidar da sua saúde e colaborar na toma de medicamentos prescritos pelo médico de família;
4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
6. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
7. Informar antecipadamente à Diretora Técnica da requisição de serviços domiciliários em caso de doença (excepto doença de origem súbita);
8. Comunicar à Diretora Técnica ou à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

Norma 21º - Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização 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 cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- 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) Ao direito de suspender este 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. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

CAPÍTULO V

Disposições finais

Norma 22° - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação dos serviços em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

Norma 23° - Contrato

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

Norma 24° - 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 ou por óbito do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Norma 25° - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor esta Instituição dispõe de um Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Diretora Técnica.

Norma 26° - Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data

da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente, Instituto de Segurança Social, para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Norma 27º - 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.

Norma 28º - Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 24 de setembro de 2022

A Direção

Idem: 20/2022
Carlos Manuel Santos Fonseca
Ela Fortunato Cardoso Falcão
Janessa Filipe Ribeiro Abade Bras
Marta do Nascimento Saraiva Lucas do Albuquerque