



Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Capítulo I

Da Natureza, Fins e Âmbito

Artigo 1º

Natureza

1. O presente Regulamento Interno, está de acordo com os Estatutos da Associação de Beneficência e Cultura de Bustos e com as normas legais em vigor.

Artigo 2º

Fins

O Regulamento Interno tem por objetivos fundamentais:

1. Regular a atividade e funcionamento da Associação de Beneficência e Cultura de Bustos na Resposta Social de Apoio Domiciliário (SAD), com vista a uma maior racionalização e eficácia dos serviços prestados;
2. Uniformizar os critérios de admissão nesta Resposta Social.

Artigo 3º

Âmbito

As normas deste regulamento são diretamente aplicáveis à Resposta Social de SAD da Associação de Beneficência e Cultura de Bustos.

Capítulo II

Admissão de Clientes

Artigo 4º

Condições Gerais de Admissão

1. São considerados clientes do SAD da ABC de Bustos, os indivíduos de ambos os sexos que sejam admitidos em conformidade com o presente regulamento, mediante preenchimento da ficha de inscrição, indicando as razões invocadas para a admissão
2. A admissão ao SAD obedece às seguintes condições:
 - a. Necessidades de prestação de cuidados os quais, por incluídos nos objectivos acima descritos, assegurem a satisfação das carências verificadas;
 - b. Necessidades de ajuda na execução das atividades da vida diária;
 - c. Inexistência de familiares ou sua impossibilidade mental, física ou profissional para prestar os serviços necessários ao candidato a cliente;
 - d. Constar da lista de inscrição para esta Resposta Social;

Artigo 5º

Crítérios de Admissão

1. Após ao preenchimento da Ficha de Inscrição, é feita a triagem das candidaturas para as quais estão definidos os seguintes critérios de selecção / priorização e ponderação (De 1 a 5 valores)
 - a. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (P-5);



Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

- b. Riscos de isolamento social (P-5)
 - c. Grau de dependência (P-5);
 - d. Fracos recursos económicos (P-4);
 - e. Situação encaminhada pela Segurança Social (P-4);
 - f. Idade do Cliente (P-3)
 - g. Residência próxima do estabelecimento (P-3)
2. Para uma melhor apreciação da Candidatura e, sempre que necessário, são realizados contactos com a família para a obtenção de esclarecimentos sobre os dados facultados na ficha de inscrição.
3. Caso, não haja vaga, o nome do cliente será colocado na Lista de Espera. Os clientes inscritos em lista de espera serão chamados a se matricular assim que abrir uma vaga e segundo a data de inscrição e os critérios acima nomeados.

Artigo 6º

Por quem é feita a Admissão

- a) A admissão é feita pela Diretora Técnica da Instituição de acordo com as regras do presente regulamento.

Artigo 7º

Documentos a Apresentar

1 - Após decisão favorável sobre a admissão é estabelecido um contrato de prestação de serviços entre o estabelecimento e o cliente e elaborado um processo individual para o qual é obrigatório a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Fotocópias dos cartões Bilhete de identidade/Cartão de cidadão; NISS; NIF; SNS
- b) Declaração Médica comprovativa da situação de saúde do cliente;
- c) Cartão de Pensionista;
- d) Declaração de rendimentos; IRS do agregado familiar
- e) Boletim de vacinas;
- f) Comprovativo de empréstimo/renda.

No ato de admissão será entregue ao cliente ou ao seu significativo, o Contrato de Prestação de Serviços e um exemplar do Presente Regulamento Interno.

Artigo 8º

Comparticipação Financeira

1 - A frequência na Instituição será obrigatoriamente comparticipada pelo cliente, salvo situação excepcional que será analisada pela Direção da Instituição, tendo em conta os seguintes indicativos técnicos, estabelecidos pelo Modelo de Regulamento das comparticipações dos Cliente e seus Significativos, pela utilização de Serviços e Equipamentos Sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social, da Direcção-Geral da Acção Social do Ministério do Emprego e da Segurança Social:

- a) A comparticipação é de carácter mensal independentemente do número de dias feriados e domingos de cada mês;
- b) Efectua-se até ao 8º dia útil do mês seguinte;
- c) No caso de interrupção justificada, serão cobrados 50% da mensalidade previamente estabelecida, como garantia da vaga;
- d) No caso de existirem duas pessoas do mesmo agregado familiar a usufruírem dos serviços do SAD, haverá uma redução de 20% na mensalidade do segundo elemento do agregado.
- e) As comparticipações familiares serão objeto de revisão anual.



Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

2 – O pagamento das mensalidades deve ser satisfeito, tendo, em conta os seguintes princípios:

- a) Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento da mensalidade, será paga uma multa de 1,00 € (um euro), por cada dia de atraso, até ao final do mês em curso.
- b) As situações excepcionais serão analisadas pontualmente pela Diretora Técnica, que dará o seu parecer à Direção da Instituição, a qual tomará uma decisão.
- c) A não regularização da situação até ao final do mês seguinte a comparticipação, poderá implicar a suspensão do apoio;
- d) Em caso de omissão ou apresentação de falsas declarações sobre o I.R.S. e Recibos de Vencimentos, deverá a Diretora Técnica efectuar diligências no sentido de apurar as situações e aplicar as comparticipações de acordo com os rendimentos presumidos;
- e) Haverá sigilo profissional sobre os dados recolhidos.

3 – O transporte dos clientes pela Instituição, é um serviço extra, o qual será pago conforme o aplicado pela Direção.

Artigo 9º

Área Abrangida

A Associação de Beneficência e Cultura de Bustos abrange a freguesia de Bustos e todas aquelas que a rodeiam.

Capítulo III

Do Funcionamento

Disposições Gerais

Artigo 10º

Horário e Funcionamento

- 1 – O SAD desenvolve-se a partir de um equipamento de suporte na ABC Bustos.
- 2 – O SAD funciona 7 dias da semana incluindo feriados, excluindo dias 25 e 31 de Dezembro, 1 de Janeiro e Domingo e Segunda-Feira de Páscoa.
- 3 - O equipamento SAD funciona das 8 horas às 19horas. Aos fins-de-semana funciona das 8 horas às 13 horas.

Artigo 11º

Objetivos

1. Os objetivos específicos do SAD são:
 - a) Assegurar aos clientes e significativos formas diversas de satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária.
 - b) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização dos indivíduos.
 - c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e significativos, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem - estar.
 - d) Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.
2. Para a prossecução dos objetivos referidos no número anterior, compete ao SAD, garantir ao utilizador:
 - a) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais.
 - b) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista melhorar a sua autonomia.
 - c) A Articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da área da saúde.



Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

3. Para prossecução destes Objectivos o Serviço de Apoio Domiciliário proporciona um conjunto diversificado de serviços em função das necessidades das pessoas, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal.
 - b) Limpeza habitacional e manutenção de arrumos estritamente necessários á natureza do apoio a prestar.
 - c) Distribuição e acompanhamento nas refeições,
 - d) Tratamento de roupas
 - e) Apoio/ Acompanhamento psicossocial.
 - f) O acompanhamento do cliente ao exterior, nas deslocações do mesmo
 - g) A aquisição de bens e serviços.
 - h) Atividades de animação.
 - i) Outros serviços que a Instituição decida prestar, tendo em conta as suas capacidades técnico – financeiras.
4. **Neste âmbito, e não obstante o que vai dito, a família é a primeira responsável pelos seus idosos, nunca se devendo demitir das suas funções.**

Capitulo IV

Direitos e Deveres

Artigo 12º

Direitos dos Clientes

- 1- Os clientes do SAD têm direito sempre que, por escrito, solicitem a:
 - a) Refeições diárias e acompanhamento das mesmas quando necessário.
 - b) Higiene corporal do cliente, quando este se encontra impossibilitado de, por si só, a realizar condignamente.
 - c) Limpeza das divisões da casa de maior frequência diária do cliente.
 - d) Tratamento da roupa que o cliente necessita diariamente.
 - e) Serviços de enfermagem básicos.
 - f) Aquisição de artigos necessários a pedido do cliente.
 - g) Acompanhamento nas saídas ao exterior, se as condições físicas e psíquicas o permitirem e só no caso de não haver familiares de suporte
 - h) Comemorações de datas festivas.
 - i) Convívio intra e inter – geracional.
- 2- Os clientes têm direito a:
 - a) Usufruir do plano de cuidados estabelecido.
 - b) Exigir qualidade na prestação dos serviços solicitados e contratados.
 - c) Garantia do respeito e tratamento com urbanidade por parte da equipa prestadora de serviços.
 - d) 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 do respectivo responsável.
 - e) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços.
 - f) Manter a sua inscrição no SAD, quando por razões de natureza transitória devidamente justificadas tais como doenças, acidentes, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a sua integração social e familiar, não possa frequentar os serviços do SAD.



Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 13º

Deveres

1. São deveres dos clientes do SAD:

- a) Formalizar a prestação de serviços através de um contrato escrito entre o ABC e o cliente e significativo responsável.
- b) Tratar com respeito e urbanidade a equipa prestadora de serviços.
- c) Colaborar com a equipa prestadora de serviços na medida das suas possibilidades.
- d) Exigir dos profissionais do SAD de acordo com a tabela de comparticipação em vigor e o contrato estabelecido, formalizando o acto de pagamento através de um recibo emitido pela ABC Bustos.
- e) Comunicar à Diretora Técnica qualquer alteração do montante do seu rendimento.
- f) Comunicar à Diretora Técnica qualquer alteração dos hábitos quotidianos, ou que pretendem ausentar-se do domicílio, sempre que estes impliquem mudanças na prestação de serviços.

Artigo 14º

Utilização do SAD

- 1- Uma vez admitido, o cliente passa a usufruir dos serviços do SAD, constantes do contrato celebrado.
- 2- Sempre que o cliente requeira o alargamento ou redução dos serviços a prestar e que não constem do contrato celebrado, é efetuado uma adenda ao contrato de prestação de serviços e assinados pelo próprio ou pelo responsável e pela Diretora Técnica da Instituição.
- 3- A frequência do equipamento SAD cessa quando:
 - a) O cliente ou o seu responsável abdiquem, de livre vontade, dos serviços e o comuniquem, por escrito, à Diretora Técnica da Instituição
 - b) O cliente deixe de usufruir do SAD, em ausências injustificadas, por um período até um mês.
 - c) Se verifique o desrespeito sistemático ao Presente regulamento, o que constará por escrito do processo individual do cliente.

Artigo 15º

Direitos e Deveres dos Colaboradores

1. Os Colaboradores têm o direito a serem respeitados pelos Clientes bem como pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

Deveres do Colaboradores para com os clientes:

- a) Relacionamento: Os Colaboradores devem manter um relacionamento agradável com os clientes, tratando-os com igualdade, ouvindo-os de forma profissional e carinhosa.
- b) Respeito: Os Colaboradores devem respeitar os clientes, enquanto pessoas com direitos, tais como dignidade, liberdade, individualidade, privacidade, não discriminando e zelando pelo seu bem-estar.
- c) Motivação: Os Colaboradores devem incentivar os clientes a participar em todas as atividades que são realizadas, dentro e fora da instituição, para que estes se sintam úteis.
- d) Conflitos: Os Colaboradores devem evitar os conflitos entre os clientes, tentando resolver os problemas com ponderação.
- e) Autonomia: Os Colaboradores devem incentivar os clientes a serem autónomos, a realizarem algumas das suas tarefas diárias, aumentando a sua autoestima e sentimento de segurança.



Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

- f) Privacidade: Os Colaboradores devem guardar segredo sobre todos os assuntos que aos clientes digam respeito. Devem ainda preocupar-se, quando fazem a higiene diária, com a exposição da pessoa idosa a olhares de terceiros.
- g) Confiança: Os Colaboradores devem contribuir para que os clientes se sintam integrados num ambiente de confiança e segurança.
- h) Solidariedade: Os Colaboradores devem ser solidários com os problemas dos clientes, dando-lhes atenção.
- i) Responsabilidade: Os Colaboradores devem ser responsáveis por todos os serviços que prestam aos clientes, executando-os com esmero.
- j) Tolerância: Os Colaboradores devem compreender e aceitar a personalidade de cada um dos clientes, tratando-os com carinho e evitando a discriminação.
- k) Dignidade: Os Colaboradores devem respeitar o espaço de cada um dos clientes, proporcionando-lhes conforto.

Artigo 16º

Direitos e Deveres da Instituição

São direitos da ABC Bustos

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e representantes legais;
2. Receber atempadamente as participações/ mensalidades acordadas.
3. Ver respeitado o seu património por clientes, seus significativos e colaboradores.
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou responsável legal no ato da admissão.
5. À Instituição é reservado o direito de suspender o 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, bem como o são, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
6. A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar ao familiar do cliente a devida reparação do dano.
7. Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus Clientes procederá esta Instituição, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

São deveres da ABC Bustos

1. Garantir o bom funcionamento do SAD de harmonia com os requisitos técnicos adequados e em conformidade com os regulamentos e estatutos da Instituição.
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada.
3. Proceder à admissão dos clientes, de harmonia com os requisitos técnicos e em conformidade com os seus estatutos, atribuindo especialmente prioridade aos idosos social e economicamente mais desfavorecidos.
4. Aplicar as normas das participações, através de critérios adequados aos indicativos técnicos e normas de participação dos clientes ou famílias segundo os critérios das instituições.
5. Assegurar as condições de bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes e adequados, promovendo a sua participação na vida diária da instituição.



Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

6. Guardar sigilo dos dados constantes no processo do cliente.
7. Afixar em local bem visível os seguintes documentos:
 - a) Autorização de funcionamento;
 - b) Mapa de pessoal e respetivos horários, de acordo com a legislação aplicável;
 - c) Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social;
 - d) Plano de atividades;
 - e) Regulamento interno;
 - f) Minuta do contrato de prestação de serviços;
 - g) Publicitação da existência de Livro de Reclamações;
 - h) Plano de Ementas com indicação do horário das refeições.
8. Fornecer atempadamente aos Centros Regionais de Segurança Social dados para avaliação qualitativa e quantitativa das atividades desenvolvidas, bem como, a documentação relativa a atos ou decisões que necessitam de homologação e registo.
9. Dar cumprimento às cláusulas do acordo e obrigações regulamentadas na legislação aplicável às instituições, respeitando as recomendações técnicas e facilitando as ações de fiscalização.
10. Articular sempre que possível os programas de ação com outros serviços ou instituições da mesma área geográfica e com os Centros Regionais de Segurança Social.

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;

Capítulo IV

Disposições Finais

Artigo 17º

Reclamações e Sugestões

1. Qualquer reclamação ou sugestão pode ser apresentada, por escrito, diretamente ao Diretora Técnica da Instituição que resolverá ou apresentará o caso superiormente se ele exceder a sua competência.
2. A ABC possui um livro de reclamações.

Artigo 18º

Regras de utilização em caso de cedência de matérias ou equipamentos

1. A resposta social de SAD poderá, em caso de necessidade, ceder equipamentos de apoio, necessário ao bem-estar e autonomia do cliente. Sempre que sejam necessárias as ajudas técnicas e comprovando-se a impossibilidade de aquisição/requisição pelo próprio, a ABC Bustos possui um conjunto limitado de equipamentos que pode ceder pelo período de tempo necessário. Este serviço não possui custos adicional, no entanto, todas as operações de manutenção ficam ao cargo do cliente e/ou familiares. O equipamento será sempre entregue em boas condições de utilização e deve ser devolvido do mesmo modo.
2. No caso do cliente necessitar de uma ajuda técnica que a instituição não disponha, esta prestará apoio mediando contatos com outras Instituições que possam disponibilizar as mesmas.
- 3.

Artigo 19º

Gestão de bens financeiros



Associação de Beneficência e
Cultura de Bustos

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

A ABC Bustos não assume a gestão de bens familiares dos clientes.

Artigo 20º

Guarda da chave do domicílio do cliente

1. As chaves do domicílio dos clientes estão disponíveis à equipa que executa os serviços no domicílio, sendo a sua gestão da responsabilidade da Diretora Técnica.
2. A sua reprodução, assim como a utilização fora de horário de prestação de serviços são proibidas. Qualquer situação anormal deve ser, de imediato, comunicado à Diretora Técnica.
3. A perda ou extravio das chaves será comunicado imediatamente ao cliente e/ou responsável e, facultar, assim que possível, uma nova copia à Instituição.

Artigo 21º

Vigência do Regulamento

O presente Regulamento Interno entra em vigor, após ter sido aprovado em reunião de Direção, devendo ser revisto sempre que oportuno.

Artigo 22º

Omissões e Dúvidas

Todas as omissões e dúvidas ao presente regulamento, serão resolvidas pela Direção



Associação de Beneficência e
Cultura de Bustos

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Comparticipação Familiar e fórmula de cálculo

Tabela de participações

Cálculo da participação familiar: $R * \% \text{do serviço solicitado}$

$R = (rf - d) / n$

R: rendimento "per capita"

Rf: rendimento mensal líquido do agregado familiar

D: despesas fixas

N: nº de elementos do agregado familiar

Higiene Corporal				
Serviços prestados	Periodicidade	Dias Úteis	Fim-de-semana (Sábados, domingos e feriados)	Total dos Serviços
<ul style="list-style-type: none">Fazer o levantoVestirHigiene básicaBanhoMuda de fraldaLavar cabeçamanicure e pedicure,Cortar cabeloFazer a barba	1x	18%	10%	28%
	2x	20%		30%
	3x	25%		35%
Alimentação				
Sopa, prato principal, fruta ou sobremesa, leite, pão para pequeno-almoço e lanche, broa ou fogaça)	1x	20%	5%	25%
Higiene Habitacional				
Fazer cama, limpar quarto, WC, sala e cozinha	Mensal	5%	-	5%
	Quinzenal	10%		10%
	Semanal	15%		15%
Tratamento de Roupa				
(lavar, passar, cozer a roupa)	Mensal	5%	-	5%
	Quinzenal	10%		10%
	Semanal	15%		15%
Serviço ao Exterior				
(acompanhamento a consultas)	Preço por transporte	10%	-	10%

Bustos, 21 de Janeiro de 2014

A Direção