

# Regulamento Interno

## Serviço de Apoio Domiciliário Integrado

---

---

Elaborado por : \_\_\_\_\_ Aprovado por: \_\_\_\_\_ Data de Aprovação: \_\_\_\_\_

## **Índice**

### **Capítulo I - Disposições Gerais - âmbito de aplicação**

Norma I - Âmbito de Aplicação	4
Norma II - Legislação Aplicável	4
Norma III - Objectivos do Regulamento	4
Norma IV - Objectivos do SADI	5
Norma V - Serviços prestados e actividades desenvolvidas	5

### **Capítulo II - Processo de admissão dos utentes**

Norma VI - Admissão	6
Norma VII - Processo individual do utente	6
Norma VIII - Lista de espera	7

### **Capítulo III - Instalações e regras de funcionamento**

Norma IX - Instalações	7
Norma X - Horários de atendimento e funcionamento	8
Norma XI - Pagamento da mensalidade	8
Norma XII - Tabela Comparticipações/Preçário de Mensalidades	9
Norma XIII - Refeições	10
Norma XIV - Quadro de Pessoal	11
Norma XVI - Direcção Técnica	11

#### **Capítulo IV - Direitos e Deveres**

Norma XVII- Direitos dos Utentes	11
Norma XVIII -Deveres dos Utentes	12
Norma XIX - Direitos da Instituição	12
Norma XX - Deveres da Instituição	13
Norma XXI - Gestão de Situações de Negligência, abusos e Maus -tratos	13
Norma XXII - Contrato	15
Norma XXIII -Renovação, Alteração e cessação da prestação de serviços	15
Norma XXIV - Livro de reclamações	16

#### **Capítulo V - Disposições Finais**

Norma XXIV - Alterações ao regulamento	16
Norma XXV - Integração de lacunas	16
Norma XXVI -Entrada em vigor	17

#### **Lista de Revisões Efectuadas**

REVISÃO N.º	TIPO DE REVISÃO	PÁGINA(S)	DATA
0	Elaboração inicial	Todas	27/ 12/ 2011

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Serviço de Apoio Domiciliário Integrado foi criado pela Casa do Povo de Vilarandelo, actualmente, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Vila Real para 15 utentes.

#### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

O Serviço de Apoio Domiciliário Integrado rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo nº 62/99 de 12 de Novembro, publicado em Diário da República 1ª Série B, nº 264, pela Circular de Orientação Normativa nº 3 de 02 de Maio de 1997 da Direcção Geral da Acção Social e Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS).

#### **NORMA III**

##### **Objectivos 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 Serviço de Apoio Domiciliário Integrado da Casa do Povo de Vilarandelo;
3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais, ao nível da gestão das respostas sociais.

## **NORMA IV**

### **Objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário Integrado (SADI)**

O Apoio Domiciliário Integrado (SADI) é um serviço prestado no domicílio que se concretiza através de um conjunto de acções e cuidados pluridisciplinares, flexíveis, abrangentes, acessíveis e articulados, de apoio social e de saúde.

Assegura, sobretudo, a prestação de cuidados de enfermagem e médicos de natureza preventiva, curativa e outros, e a prestação de apoio social indispensável à satisfação das necessidades básicas humanas.

Desta forma, pretende:

1. Assegurar a prestação de cuidados de saúde e apoio social;
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
3. Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
4. Apoiar os utentes e famílias na satisfação de necessidades básicas e actividades da vida diária;
5. Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
6. Desenvolver actividades lúdico-terapêuticas-ocupacionais;
7. Assegurar o apoio aos familiares com pessoas em situação de dependência a seu cargo, incluindo a formação na prestação de cuidados.

## **NORMA V**

### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário Integrado presta um conjunto de serviços que permitem aos utentes permanecerem no seu ambiente familiar e social. Estes serviços são:
  - 1.1. Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;

- 1.2. Limpezas e arrumação da habitação dos locais utilizados pelos utentes;
- 1.3. Confeção, distribuição e acompanhamento das refeições nos dias úteis. A refeição é constituída por uma refeição principal (carne ou peixe), equivalente a duas sopas, uma peça de fruta/iogurte/sobremesa e um pão;
- 1.4. Confeção, distribuição e acompanhamento das refeições (se necessário) aos fins-de-semana e feriados;
- 1.5. Tratamento de roupas (lavar e engomar). São consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
- 1.6. Colaborar na prestação de cuidados de saúde;
- 1.7. Pontualmente, quando considerado necessário, é efectuado o acompanhamento ao exterior para consultas médicas/cuidados de saúde, assim como administração de terapêutica, de acordo com prescrição médica.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA VI**

##### **Admissão**

A sinalização e encaminhamento dos utentes são feitos por uma rede constituída pela Segurança Social, Centro de Saúde e a Casa do Povo de Vilarandelo.

#### **NORMA VII**

##### **Processo Individual do Utente**

- 1 - Após a admissão do utente é elaborado um processo individual constituído por:
  - a) Ficha de Informação disponibilizada ao utente
  - b) Ficha de Candidatura
  - c) Ficha de avaliação inicial de requisitos
  - d) Carta de admissibilidade e carta de aprovação
  - e) Cópia do Contrato de Prestação de Serviços
  - f) Todos os dados de identificação necessários sobre o próprio e pessoa responsável
  - g) Dados do profissional de saúde de referência e respectivos contactos de emergência

- h) Ficha de Avaliação Diagnóstica
- i) Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros)
- j) Programa Acolhimento Inicial Sénior
- k) Plano Individual Sénior
- l) Registos de actividades/ocorrências/reclamações/cessação da relação contratual

## **NORMA VIII**

### **Listas de Espera**

1. Quando não é possível proceder à admissão por inexistência de vagas, é preenchida uma lista de espera onde constem os elementos de identificação do Idoso e contactos.
2. O Idoso é informado directamente da existência ou não de vagas e qual a posição que ocupa na lista de espera.
3. A priorização no posicionamento na lista de espera obedece aos critérios de admissão definidos na Norma VIII;
4. A retirada da lista de espera ocorre sempre que se verifique o falecimento por parte do candidato ou por desistência do mesmo.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA IX**

##### **Instalações**

1. A Sede Do Serviço de Apoio Domiciliário Integrado situa-se nas mesmas instalações do Lar de Idosos, na Rua das Escolas, 5439-651 Vilarandelo – Valpaços, com o contacto 278740115.
2. As instalações são compostas por:
  - a. Estrutura externa:

Espaços da via pública: entrada principal do edifício, entrada de viaturas do SAD, Colaboradores e Utentes, quando necessário, entrada para ambulâncias, entrada para cargas e descargas de mercadorias, garagem e entrada/saída de utentes e colaboradores para os equipamentos desportivos;

Uma área envolvente ao edifício, para o desenvolvimento de actividades e para o lazer dos idosos. Dispõe de uma área para estacionamento.

b. Estrutura Interna:

Área de acesso;

Área de Direcção, Direcção Técnica e Serviços Sociais (Gabinetes)

Área das instalações para o pessoal;

Área de convívio e de actividades;

Área de refeições;

Área de serviços de saúde;

Área de quartos;

Área de instalações sanitárias;

Área de serviços de apoio (Copas, Cozinha, Lavandaria, Rouparias, Zona de Sujos, Dispensas).

## **NORMA X**

### **Horários de Atendimento e Funcionamento**

A responsável pelo atendimento aos utentes do SADI é a Directora Técnica da resposta social, ou quem a substitua, nas instalações do Lar de Idosos, todos os dias úteis das 9:00h às 12:00h e das 13:30h às 17:30h, pela Directora Técnica e/ou pela Chefe de Sector.

O SADI funciona de segunda a sexta, das 8:30h às 17:30h e aos fins-de-semana das 8:00h às 14:00h e das 15:50h às 17:10h, durante todo o ano.

## **NORMA XI**

### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia 10 (dez) do mês seguinte, na secretaria da Instituição, sendo entregue o respectivo recibo.
2. Poderá ser enviado o pagamento pelas ajudantes do SADI para que estas o efectuem na secretaria da instituição, entregando posteriormente o recibo ao utente.

NORMA XII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares é calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. Cada utente paga uma mensalidade fixa, em função dos serviços prestados, de acordo com a sua situação económica.
3. A comparticipação familiar devida pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário Integrado é determinada pela aplicação da percentagem de 50% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, desde que vivam em economia comum;
4. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;

- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Deste Rendimento apenas são utilizados 50%, sendo deduzidas as seguintes percentagens em função dos serviços acordados:

20% para refeições

15% para higiene pessoal

5% para tratamento de roupa

10% para higiene habitacional

5. A Casa do Povo de Vilarandelo poderá reduzir o valor do pagamento da comparticipação, caso se verifique a sua necessidade, através de uma análise socioeconómica cuidada do agregado familiar;
6. Os utentes sócios da Casa do Povo de Vilarandelo terão um desconto na comparticipação mensal de 5%;
7. À Casa do Povo de Vilarandelo, reserva-se o direito de actualizar a comparticipação familiar, sempre que se verifique uma actualização intermédia na pensão, ou seja, actualização da mesma, seja concedido ao utente o complemento de dependência, ou outro benefício, como seja pensão de sobrevivência ou o complemento de dependência.

### **NORMA XIII**

#### **Refeições**

1. As ementas são elaboradas por um(a) nutricionista, tendo sempre em atenção o público-alvo a que se destinam;
2. A ementa semanal será afixada no estabelecimento em local bem visível e divulgada junto dos utentes semanalmente;
3. O Serviço de Apoio Domiciliário Integrado fornecerá dietas, desde que seja apresentada a indicação médica.

**NORMA XIV**

**Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal destas respostas sociais encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direcção Técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com legislação/normativas em vigor.

**NORMA XV**

**Direcção Técnica**

A Direcção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário Integrado compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo nº62/99 de 12 de Novembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

**CAPÍTULO IV**

**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XVI**

**Direitos dos Utentes**

1. Respeito pela identidade e reserva de intimidade pessoal e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
2. Direito a obter com dignidade e satisfação as suas necessidades básicas;
3. Usufruir dos serviços, em cumprimento do contrato estabelecido;
4. Ser informado dos seus direitos como utente;
5. Não ser sujeito a coação física e psicológica;
6. Direito à inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não efectuar alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem autorização prévia do utente ou respectiva família;

7. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
8. Ter acesso à ementa semanal, desde que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

## **NORMA XVII**

### **Deveres dos Utentes**

1. Cumprir as normas constantes neste regulamento interno;
2. Respeitar os profissionais que lhe prestam apoio, bem como os responsáveis pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
3. Não dificultar o trabalho dos profissionais que a Casa do Povo de Vilarandelo coloca ao dispor para a prestação dos serviços acordados, bem como, de outros profissionais que desenvolvam actividades lúdicas que favoreçam o desenvolvimento pessoal e que impeçam os efeitos dos défices de mobilidade e isolamento;
4. Efectuar o pagamento da mensalidade, de acordo com o estipulado no contrato de prestação de serviços, facultando para tal toda a documentação necessária para o cálculo da comparticipação não omitindo ou adulterando documentos e/ou declarações;
5. Comunicar, no acto da assinatura do contrato de prestação de serviços, o verdadeiro estado clínico e doenças susceptíveis de intervenção mais cuidada, bem como, qualquer alteração do estado de saúde durante a vigência do contrato.

## **NORMA XVIII**

### **Direitos da Instituição**

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

1. A lealdade e respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;

3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

## **NORMA XIX**

### **Deveres da Instituição**

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

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
3. Garantir aos seus utentes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
5. Possuir Livro de Reclamações.

## **NORMA XX**

### **Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos**

- 1- No sentido de prevenir Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos, a Directora Técnica deverá promover reuniões de trabalho com os utentes e com os colaboradores, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (inter-pessoal), prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do Lar de Idosos.
- 2- A Casa do Povo de Vilarandelo tem uma política de condução quanto às regras e formas de actuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos aos utentes, descrita numa instrução de trabalho própria.
- 3- Todo e qualquer profissional ou utente da Instituição que detecte uma situação de negligência, abuso ou maus tratos que ocorra dentro da mesma ou fora dela envolvendo os seus utentes, deve de imediato, comunicar à DT da respectiva valência que deverá registar a situação na **Registo de Avaliação de Ocorrências**.

4- Desta forma, qualquer acto ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens será analisado em conformidade com o procedimento definido e os mecanismos de sanção previstos:

- a. Quando o **colaborador** é vítima de situações de violência física, psíquica e/ou familiares, este deverá comunicar a ocorrência à DT da valência, ou quem a substitua, com a maior brevidade possível, e escrever toda a informação numa ficha de ocorrências.
- b. De acordo com a gravidade da situação, o utente e/ou familiares poderão ser repreendidos verbalmente, podendo a Casa do Povo de Vilarandelo, em casos de extrema gravidade, mediante o parecer da DT, fazer cessar o contrato de prestação de serviços, determinando a imediata exclusão do utente ou efectuando um pré-aviso de 8 a 15 dias;
- c. Quando o **utente** é vítima de situações de negligência, violência física, psíquica ou verbal, por parte dos colaboradores, a DT apura os factos ocorridos com o maior rigor possível, comunicando à Direcção da Instituição que, em reunião, mediante a gravidade dos factos decide iniciar ou não um inquérito de averiguações antes de decorrido um mês da tomada de conhecimento. A Direcção nomeia um inquiridor e mediante o parecer deste, em reunião decide arquivar, aplicar uma advertência verbal com anotação no processo individual ou instaurar um processo disciplinar. De acordo com a gravidade dos factos apurados as sanções serão as seguintes:  
*Factos de menor gravidade* – o colaborador terá uma repreensão verbal, com registo no processo individual;  
*Factos de gravidade moderada* – o colaborador terá uma repreensão registada e suspensão do trabalho com perda de retribuição;  
*Factos de Extrema Gravidade* - Despedimento sem qualquer indemnização ou compensação.

**NOTA:** A terceira repreensão verbal ou registada será considerada facto de extrema gravidade.

- d. Quando o colaborador infringe qualquer dever referido no ponto 4.2 do Manual de Acolhimento Geral, o procedimento a adoptar é o mesmo da alínea anterior;
- e. Quando as situações de negligência, violência física, psíquica ou verbal ocorrem **entre pares**, os colaboradores deverão comunicar à DT que, de acordo com a

gravidade da situação, o utente poderá ser repreendido verbalmente, podendo a Casa do Povo de Vilarandelo, em casos de extrema gravidade, mediante o parecer da DT e da Direcção, fazer cessar o contrato de prestação de serviços, determinando a imediata exclusão do utente ou efectuando um pré-aviso de 8 a 15 dias

- 5- Nos casos em que as situações de negligência, abusos ou maus-tratos ocorridas no Lar de Idosos, cuja gravidade o justifique, serão comunicadas às autoridades competentes (Policia ou Ministério Público) pela Direcção da Instituição.
- 6- No caso de um utente apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos, depois de uma ida a casa, as colaboradoras avisam de imediato DT para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, a DT detectar que esses maus-tratos advêm da família, esta avisa a Direcção da Instituição que comunicará às autoridades competentes (Policia ou Ministério Público).
- 7- Sempre que a DT considerar pertinente solicita o parecer/intervenção da psicóloga da instituição.

#### **NORMA XXI**

##### **Contrato**

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

#### **NORMA XXII**

##### **Renovação, Alteração e Cessação da prestação de serviços**

1. O contrato é renovado automaticamente todos os anos.
2. O contrato pode ser alterado sempre que se verifiquem actualizações na situação socioeconómica do agregado familiar do utente ou nas participações familiares, conforme definido no regulamento interno da resposta social respectiva.
3. A prestação de serviços cessa, por iniciativa do utente, aquando de denúncia ou morte.
4. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa do utente com antecedência de 60 dias.

5. As consequências do não cumprimento do período de aviso prévio terão como punição o pagamento da pensão na sua totalidade por parte do utente.

**NORMA XXIII**

**Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição sempre que desejado.

**CAPÍTULO V**

**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXIV**

**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 para o licenciamento/acompanhamento técnico do Serviço de Apoio Domiciliário.

**NORMA XXV**

**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 XXVI**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em \_\_/\_\_/\_\_\_\_.

Direcção da Casa do Povo de Vilarandelo

O Presidente

---

Normando Alves

---

Declaro que tomei conhecimento do conteúdo do regulamento, que me foi entregue e com o qual concordo,

O Utente ou quem o representa \_\_\_\_\_