



REGULAMENTO INTERNO
DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO “Anjos do Lar”

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário designado por Anjos do Lar, Apoio Domiciliário a Idosos e Doentes, Lda é uma sociedade por cotas pertencente a Ana Ferreira rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II
Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Portaria N° 38/2013 de 30 de Janeiro, Artigo 7º.

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 “Anjos do Lar” assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Acompanhamento diurno (08h -18 horas)
 - 1.2. Acompanhamento nocturno (18h – 08 horas)
 - 1.3. Cuidados de higiene e de conforto pessoal
 - 1.4. Tratamento de roupas inerentes ao utente
 - 1.5. Pequenas limpezas e arrumações no domicilio
 - 1.6. Confeção e/ou acompanhamento de refeições no domicilio
 - 1.7. Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de primeira necessidade, nomeadamente medicamentos
 - 1.8. Administração de medicação prescrita
 - 1.9. Cedência de ajudas técnicas
 - 1.10. Actividades de animação e motricidade
 - 1.11. Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicilio
 - 1.12. Acompanhamento e transporte a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico

2. O serviço de apoio domiciliário Anjos do Lar realiza ainda as seguintes actividades:

- 2.1. Médico clínico geral
- 2.2. Enfermagem
- 2.3. Fisioterapia
- 2.4. Psicólogo
- 2.5. Cabeleireiro
- 2.6. Outros a acordar com o cliente e/ou seu responsável.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
2. Necessidade de ajuda na execução das actividades da vida diária;
3. Residência no concelho de Lisboa, Sintra ou Almada;

NORMA VI Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios deverão ser entregues na n/ sede sita na Rua Alto do Carvalhão nº 37B, Campolide, Lisboa, das 10h as 18h de segunda a sexta-feira.
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/cura tela.
4. 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.

NORMA VII Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Indivíduos ou famílias que estejam impedidos de assegurar, temporária ou permanentemente, as suas necessidades básicas e/ou as actividades de vida diária;

2. Encontrar-se em situação de isolamento social e/ou geográfico;
3. Data de inscrição

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir o órgão de Direcção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias.
4. No acto da admissão é assinado o respectivo contrato de prestação de serviços e é devido o pagamento da 1ª mensalidade.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O SAD deve no acto de admissão:

1. Prestar ao individuo e/ou responsável todos os esclarecimentos necessários da prestação de serviços, direitos e deveres dos utentes e funcionários, entregando para o efeito, o presente Regulamento Interno, bem como o contrato de prestação de serviços, que será então assinado.
2. Acordar um plano de serviços em colaboração com o utente e respectiva família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação efectuada de cada situação, definindo os recursos humanos e instrumentais a utilizar.
3. Informar sobre o valor de mensalidade a pagar pelos serviços contratados, de acordo com a legislação em vigor.
4. Acordar com o utente, ou com a família, o tipo de partilha da informação pessoal que deve ser facultada aos prestadores de cuidados, familiares e outras entidades
5. Proporcionar o acompanhamento técnico e promover o bom relacionamento entre os funcionários, utente e família, de forma a garantir uma concertada prestação de serviços.
6. Informar o utente/família das avaliações ao longo de todo o processo, por via de visitas domiciliárias, em articulação com os recursos técnicos da instituição e da comunidade, sempre que se verifique necessário.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do utente é constituído pelos seguintes documentos:

- a) Ficha de inscrição do utente;
- b) Contrato de prestação de serviços;
- c) Dados de Identificação e residência do utente;
- d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, 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) Avaliação do Programa de acolhimento inicial;
- h) Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas avaliações e revisões;
- i) Registos da prestação de serviços, participação em actividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;

- j) Registos de entradas e saídas da casa do utente;
 - k) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - l) Outros elementos considerados relevantes
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta informando a posição que ocupa na lista de espera.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. O serviço de Apoio Domiciliário Anjos do Lar está sediado em Rua Alto do Carvalhão, nº 37B,1070-048 Lisboa e as suas instalações são compostas por:
- a) Secretaria e Recepção
 - b) Gabinete Técnico
 - c) Gabinete de atendimento
 - d) Instalações do pessoal
 - e) Casa de Banho

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, 24 horas incluindo feriados e fins-de-semana. O horário da prestação de serviços é estabelecido de acordo com cada situação. A duração da prestação do serviço irá variar consoante a situação do cliente e das suas necessidades. A mesma é acordada no acto da admissão, e na execução do diagnóstico individual, podendo no entanto ser reajustada após avaliação periódica.
2. O horário de atendimento é de segunda-feira (2ª feira) a sexta-feira (6ª feira) das 10:00 horas às 18:00 horas ou noutro horário na sede ou domicílio do utente mediante marcação prévia.
3. Os horários de funcionamento encontram-se afixados em quadro próprio.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 08 do mês a que respeita, na sede.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais é efectuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

NORMA XV

Preçário de Mensalidades

1. O preçário de mensalidades em vigor encontra-se afixado em local bem visível, com indicação detalhada do custo de serviços adicionais, assim como as mensalidades mínimas e máximas a praticar.

2. Nos casos em que se verifique a utilização da valência por mais de um indivíduo do mesmo agregado familiar, que vivam em economia comum, a comparticipação referente ao segundo será reduzida em 20%.
3. Em caso de alteração ao preçário em vigor as comparticipações serão revistas no início de cada ano civil, ou reavaliadas sempre que existam alterações das tabelas de comparticipações em vigor ou alterações dos serviços prestados, sendo estes comunicados com um mês de antecedência.

NORMA XVI

Refeições

A confecção de refeições será sempre confeccionada no domicílio do cliente, com bens disponibilizados por este, salvo quando for acordado o fornecimento externo. Respeitará as indicações médicas, em caso de dieta prescrita.

NORMA XVII

Actividades/Serviços Prestados

1. O acolhimento na SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, manifestam integral adesão com a assinatura do contrato.

NORMA XVIII

Passeios ou Deslocações

1. Todos os passeios ou deslocações deverão ser custeadas pelo cliente, seja em transporte próprio do cliente, transporte alugado ou transporte público.
2. Quando se dê o caso da deslocação ser em viaturas da empresa ou disponibilizadas pela mesma, será debitado o valor correspondente à deslocação.
3. Os seguros aplicados são relativos a acidentes de trabalho, pelo que o cliente deverá, caso deseje, constituir um seguro de acidentes pessoal para o efeito.

NORMA XIX

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 (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XX

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica desta empresa de Apoio Domiciliário compete a um Técnico, nos termos do Despacho Normativo nº 62/99 de Novembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. A Directora Técnica acumula as funções de Técnico Superior de Serviço Social.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) Ser tratado com respeito pela sua identidade pessoal e pela reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo neste caso permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia e/ou respectiva família;

- c) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- d) Usufruir dos serviços prestados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e) A obter o recibo sobre os pagamentos efectuados pela prestação de serviços por parte da empresa;

NORMA XXII
Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Manter uma atitude correcta e de respeito em relação ao pessoal, colaborando com este e facilitando o seu trabalho;
- b) Cumprir as normas do presente regulamento e demais condições estabelecidas aquando da contratação;
- c) Preservar, através de uma correcta utilização, os objectos e equipamentos postos a sua disposição;
- d) Pagar os valores estabelecidos no contrato;
- e) No caso de haver “passagem de serviço” entre colaboradores da empresa e familiares envolvidos na intervenção diária, deverá a mesma ser objecto de um cumprimento de horários o mais rigoroso possível por parte de todos os intervenientes;
- f) Avisar a empresa de qualquer alteração ao serviço, para que a mesma possa proceder em conformidade;
- g) Fornecer os meios no domicílio para permitir a intervenção por parte dos colaboradores da empresa, sem que haja necessidade de recorrer a serviços exteriores não previstos, nomeadamente, materiais de limpeza, materiais de consumo geriátrico, medicamentos, alimentos ou outros;

NORMA XXIII
Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Funcionários

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço/funcionários:

- a) O respeito no decorrer dos seus serviços por parte dos clientes e familiares;
- b) A empresa Anjos do Lar – Apoio domiciliário a Idosos e Doentes conta com o direito de cessar os serviços, caso não ocorra o pagamento da mensalidade nos prazos devidos;
- c) O cumprimento do presente Regulamento Interno.

NORMA XXIV
Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Funcionários

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço/funcionários:

- a) Prestar os serviços constantes no presente Regulamento Interno;
- b) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- c) Garantir qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados, através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, através da auscultação dos clientes e/ou familiares;
- e) Manter os ficheiros de pessoal e clientes actualizados;
- f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- g) Dispor de um Livro de Reclamações;
- h) Manter actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação dos serviços.

NORMA XXV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

- a) O utente poderá requerer a suspensão temporária da prestação de serviços, pelos seguintes motivos:
1. Internamento Hospitalar;
 2. Tratamento Termal, devidamente comprovado e comunicado antecipadamente com 15 dias à Direcção;
 3. Ausência por motivo de férias e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;
 4. Ausência para visita a familiares e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;
 5. Ausência motivada pelas quadras festivas de Natal e Páscoa, e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;
 6. Outros motivos invocados pelo Cliente e julgados atendíveis pela Direcção da empresa.
- b) Em caso de suspensão temporária por período inferior a 1 mês, é sempre devido o pagamento da comparticipação ou mensalidade respectiva.
- c) Em caso de suspensão temporária por período igual ou superior a 1 mês, comunicada atempadamente à Direcção, será suspenso o pagamento das respectivas comparticipações ou mensalidades, nos termos combinados com a Direcção.

NORMA XXVI

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 aquando da admissão.

NORMA XXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. O contrato de prestação de serviços caduca atingido o prazo estabelecido na contratualização dos serviços ou, antes disso, com o falecimento do cliente sendo, neste caso, sempre devido o pagamento da comparticipação ou mensalidade respeitante ao mês em que ocorre o falecimento.
2. Anjos do Lar e o cliente podem denunciar, a todo o tempo, o Contrato de Prestação de Serviços, não implicando qualquer tipo de sanção nem compensação para qualquer uma das partes, devendo fazê-lo por escrito com antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que pretende cessar o contrato, a qual será sempre o final de um mês de calendário. A denúncia do Contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao cliente até à data da cessação do contrato.
3. A Direcção do Anjos do Lar- SAD pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do Contrato de Prestação de Serviços por parte do cliente, em casos excepcionais, devidamente fundamentados e que deverá ser homologado superiormente.
4. O contrato pode ainda ser a todo o tempo rescindido, por qualquer das partes por violação grave e injustificada dos deveres contratuais da parte contrária, nos termos gerais do direito, devendo a parte que rescinde avisar a outra da decisão de rescindir e dos fundamentos da mesma por escrito com antecedência mínima oito (08) dias sobre a data pretendida para a cessação do contrato.
5. No caso previsto no nº anterior, se a rescisão do Contrato de Prestação de Serviços for da iniciativa da SAD - Anjos do Lar, a notificação será feita ao cliente e à família deste.
6. Em casos excepcionais, como seja o de comportamento violento por parte do cliente ou seus familiares, a rescisão do Contrato por parte de Anjos do Lar pode ter efeitos imediatos após processo sumário de averiguação, a ser levado a cabo pela Direcção, sem prejuízo de posterior instauração de processo de inquérito que se processará nos prazos e termos legais aplicáveis, procedendo a Anjos do Lar em função das conclusões nele vertidas.

NORMA XXVIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica, sempre que desejado, pelos clientes, pelos familiares dos clientes ou por outras pessoas directamente interessadas nos clientes.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXIX

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar 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/accompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXX
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 XXXI
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 12 de Fevereiro de 2015.

Tomei conhecimento (utente) do presente Regulamento Interno

_____ em ____/____/____

Tomei conhecimento (familiar/representante legal) do presente Regulamento Interno

_____ em ____/____/____