

Regulamento Interno
De
Serviço de Apoio Domiciliário

Associação dos Naturais e Amigos de Moimentinha

Rua da Escola Primária

6420-491 Moimentinha

Contactos: 271881014 / 962104874

Índice

CAPÍTULO I Disposições Gerais

Natureza artº1	4
Legislação Aplicável artº2	4
Fins e Objetivos da Resposta Social artº3	5

Capítulo II – Processo de Candidatura/Admissão de Utentes

Condições de admissão artº4	6
Critérios de admissão artº5	6
Processo de admissão artº6	7
Interrupção da Prestação de Serviços artº7	9
Cessação da Prestação de Serviços artº8	9
Lista de Espera art.9	11

Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento

Instalações artº10	12
Horário e Serviços artº11	12
Afixação de Documentos Obrigatórios artº12	13
Serviços Prestados na Resposta Social artº13	13
Pagamento da Mensalidade artº14	14
Tabelas de Comparticipação artº15	14
Determinação da Comparticipação Financeiro artº16	19
Princípios Gerais de Funcionamento Abusos e Maus Tratos art.17	20
Alimentação art.18	20
Princípios Gerais Funcionamento art.19	21
Refeições para Sócios art.20	21



Annabelle

Verce

1.
Jaco Trap
P. Costa

Passeios e Deslocações art.21 22

Ajudas Técnicas art.22 22

CAPÍTULO IV – Recursos Humanos

Quadro de Pessoal art.º23 23

Competências art.24 23

Diretora Técnica 23

Animadora Sociocultural 25

Encarregado Geral 25

Pessoal da Cozinha 26

Pessoal Auxiliar 26

CAPÍTULO V - Direitos e Deveres

Direitos da Entidade Gestora da Instituição artº25 27

Deveres da Entidade Gestora Instituição artº 26 28

Direitos dos utentes artº27 29

Deveres dos utentes artº28 29

Direitos dos colaboradores artº29 30

Deveres dos Colaboradores artº 30 31

CAPÍTULO VI – Sansões, Procedimentos e Disciplina

Sansões /Procedimentos artº31 32

Disciplina art.º 32 32

Manuais art.33 33

CAPÍTULO VII – Disposições Finais

Disposições finais art.º34 34

Aurabellp

vece

A.

facilitar

Plata

CAPÍTULO I

(Disposições gerais)

Artigo 1.º

Natureza

A **Associação dos Naturais e Amigos de Moimentinha** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) que desenvolve, entre outras actividades, apoio social à população idosa, com vista à sua integral promoção. Tem a sua sede na Rua da Escola Primária s/n, código postal 6420-491, Moimentinha, telefone 271881014/962104874, e-mail associacaoamigos.naturais@gmail.com, site institucional <https://associacaomoimentinha.pt/>

Esta instituição tem estatutos aprovados e registados no Cartório Notarial de Trancoso com escritura exarada no livro de escrituras diversas número 3-C das folhas setenta e cinco e setenta e seis.

A Resposta Social tem capacidade para 40 utentes/clientes e tem 16 acordos de cooperação celebrados com o Centro Distrital da Segurança Social da Guarda.

Artigo 2.º

Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado em:

- a) Lei 76/2015, de 28 Julho;
- b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- c) Portaria nº 38/2013, de 30 de Janeiro;
- d) Portaria 196-A/2015, de 01 de Julho alterada pela Portaria nº218-D 2019
- e) Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – Define o regime jurídico de instalação,

funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;

- h) Protocolo de Cooperação em vigor;
- i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- j) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3.º

Fins e Objetivos da Resposta Social

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que acolhe, com carácter permanente ou temporário, pessoas idosas, de ambos os sexos, desintegradas no seu meio social e familiar, não completamente autónomos e que expressem livremente a sua vontade em beneficiar dos serviços desta resposta social

- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa, nomeadamente, alimentação, saúde, higiene, conforto, ocupação, e lazer contribuindo, assim, para uma melhoria na qualidade de vida;
- b) Promover a manutenção, fortalecimento ou restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;
- c) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião;
- d) Fomentar relações interpessoais com todos os grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
- e) Assegurar o acompanhamento psico-social e o tratamento, sendo caso disso;

Anabela

Vera

R

José Jacop

Costa

Annabelle
Vera
João Tiago
P. Costa

- f) Promover a participação da comunidade local nas atividades, para que este serviço consiga uma integração efetiva no meio envolvente.
- g) Promover os sentimentos de autoestima e de segurança, de forma a contribuir para a esta a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.

----- CAPÍTULO II -----

Processo de Candidatura/Admissão de clientes/utentes

Artigo 4.º

Condições de admissão

- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo nos casos excecionais a considerar individualmente;
- b) Manifestar vontade em ser admitido;
- c) Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos;
- d) Residir na Zona de intervenção da IPSS;
- e) Passar por uma entrevista efectuada pelo técnico responsável a fim de estudar a situação sociofamiliar do candidato e de o informar e esclarecer sobre o regulamento interno.

Annabell
Jera
f...
P...
P...

Artigo 5.º

Critérios de admissão

CRITÉRIOS	SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	
Possuir idade igual ou superior a 65 anos.	<65 anos	5
	≥65 anos	10
Necessidade premente do candidato cuidados médicos	Sim	5
	Não	10
Ser economicamente mais desfavorecido	Per capita muito abaixo do IAS/grande dificuldade a dar face às despesas fixas	15
	Desfavorecido (paga as suas despesas fixas mas resta pouco para a sobrevivência)	10
	Não é desfavorecido	0
Ausência ou impossibilidade da família ou outro para prestar o apoio necessário	Apoio Permanente	5
	Apoio Pontual	10
	Ausência de Apoio	15
Risco de isolamento social (<i>isolado social e/ou geograficamente, em condições degradadas ou com deficientes recursos económicos</i>), <i>Conflito Familiar</i>	Sim	15
	Não	0
Situações de emergência social/Abandono/Encaminhamento	Sim	10
	Não	0
Ser Sócio e com cotas em dia	Sim	5
	Não	0
Naturalidade ou residência em Moimentinha e zonas limítrofes salvo casos a considerar		10
	Casos a considerar	5
Possuir cônjuge ou outro familiar a frequentar uma resposta social sénior	Nome:	0
		10
Manifestação de vontade em ser admitido	Nome:	0
		5

A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários itens, em caso de empate, funcionará a data da inscrição.

Artigo 6.º

Processo de admissão

- a) O pedido de admissão deverá ser formulado através do preenchimento da ficha de inscrição fornecida pela instituição, que constitui parte integrante do processo do utente; Esta ficha de inscrição será devidamente preenchida, datada e assinada. O

pedido de admissão será efectuado junto da Directora Técnica da Resposta Social onde será efectuada uma entrevista ao idoso e onde deverão ser entregues cópias dos seguintes documentos:

1. Bilhete de Identidade ou Certidão de Nascimento;
2. Cartão de Contribuinte;
3. Cartão de utente dos Serviços de Saúde;
4. Cartão de beneficiário da Segurança Social;
5. Declaração Médica comprovativa da situação de saúde do candidato com um resumo do processo clínico;
6. Declaração de rendimento mensal com fotocópia de documento comprovativo do seu valor;
7. Comprovativo das despesas do utente e do agregado familiar (renda de casa, medicamentos, telefone e luz);

- b) A decisão de admissão dos utentes é da competência da Direcção, após visita domiciliária e parecer social da Assistente Social;
- c) A admissão deverá ter sempre um carácter experimental por um período de 30 dias, como forma de testar a capacidade de integração do idoso, findo o qual passará a definitiva, após avaliação e proposta do Diretor Técnico; Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação ao programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação, procurar que sejam ultrapassados estabelecendo objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade quer à Instituição, quer à família, de rescindir o contrato. No caso de não manutenção do contrato de prestação de serviço durante este período, o utente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

Annabelle

Vere

João

Os

- d) Em situações urgentes, a admissão será a título provisório, com parecer e autorização do Director Técnico, sujeita a confirmação posterior por parte da Direcção, tendo o processo a mesma tramitação de uma admissão normal.
- e) Admissão deve ser formalizada através de um contrato de prestação de serviços por escrito, onde estão definidos os termos e condições dos mesmos, direitos e obrigações de ambas as partes; data de início do período do contrato, condições de suspensão/ou rescisão da prestação de serviços; serviços e actividades a prestar e preços dos serviços a prestar e modalidade de pagamento. O contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes. Anexo ao contrato de prestações de serviços, será entregue um Pedido de Consentimento para que o utente/familiar responsável determine se autoriza ou não autoriza a recolha dos seus dados pessoais.
- f) Cada utente tem um processo individual onde devem constar os documentos referidos no artigo anterior e o Plano Desenvolvimento Individual (PDI), registos de prestação de serviços e participação nas actividades; folha de ocorrências e registo de ausências.
- g) Identificação do profissional de referência e respetivos contactos em caso de emergência.
- h) Identificação e contactos próximos do utente (familiar, representante legal, e/ou outro) a contactar em caso de emergência.
- i) Programa de acolhimento.
- j) Declaração de entrega de documentos; declaração para uso de fotografias; termo de responsabilidade de chaves do domicílio (no caso de utentes anteriores a esta data)
- O processo deve permanecer na Instituição e é da exclusiva responsabilidade do utente a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados.

Artigo 7.º

Interrupção da Prestação dos serviços

1. Apenas é admitida a interrupção em Apoio Domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicado pelo menos 8 dias de antecedência.
3. Se a ausência for de 8 dias há uma redução de 10% na mensalidade, ausência igual ou superior a 15 dias redução de 25% da mensalidade.

Artigo 8.º

Cessação da Prestação de Serviços

1. O contrato de Prestações de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação de serviços, dissolução da Associação ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do Apoio Domiciliário por período superior a 30 dias sem motivo justificado;
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do utente.
2. Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Associação com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.

5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês.
6. Considera-se justa causa:
- Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - Existam dívidas à Associação, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - Desrespeito pelas regras do Centro de Dia e/ou seus colaboradores;
 - Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O responsável pelo utente não poderá cessar por si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto com o utente.

Artigo 9.º

Lista de Espera

- Existe uma lista de candidatos, organizada de acordo com os critérios de admissão havendo priorização das candidaturas que serão inseridas na base de dados;
- É comunicado ao cliente/utente e/ou responsável na altura da candidatura a situação de admissibilidade;
- A Lista de candidatos é anualmente atualizada telefonicamente (ou, em último recurso por carta registada com aviso de receção) para saber se cada candidato mantém o interesse na sua candidatura ou se pretende desistir. Caso não seja possível, após várias tentativas, entrar em contato com o cliente/utente e/ou seu responsável, é

Annabelle
Vera

Jão
Jão
Jão

retirada a sua Candidatura da Lista de Candidatos e arquivada no Dossier das Desistências

d) Se o candidato ou seu responsável pretendem desistir da candidatura, estes poderão proceder numa das seguintes formas: assinar presencialmente o impresso para o efeito, ou enviar um email ou uma carta pelo correio manifestando a sua intenção de desistência; Caso o candidato (ou seu responsável) não atuar conforme descrito anteriormente, ao fim de 15 dias, a sua Candidatura será retirada da Lista Candidatos e arquivada no Dossier das Desistências;

e) Quando um candidato é contactado para a sua admissão e não a aceite no momento por considerar inoportuno mas pretendendo a sua continuidade na Lista de candidatos, é assinado um documento para o efeito, procedendo assim à sua reinscrição, com a data de não aceitação, na Lista;

f) Quando não é possível a sua Admissão, por inexistência de vagas, o Processo de Candidatura do cliente/utente é arquivado pelo Diretor Técnico, inserindo-o na Lista de candidatos, e constituindo assim a Lista de Espera dos Candidatos.

----- CAPÍTULO III -----

(Instalações e Regras de Funcionamento)

Artigo 10º

Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário da Associação dos Naturais e Amigos de Moimentinha funciona nas instalações da mesma Instituição, e usufrui das seguintes áreas físicas.

- a) Cozinha
- b) Lavandaria
- c) WC

Annabelle

vee

Ak
João Inês
Costa

- d) Arrecadação
- e) Vestiário
- f) Escritório

Annabela

João

João
João
João

Artigo 11º

Horários e Serviços

Horário de funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de Segunda-Feira a Sexta-Feira e feriados das 9:00 às 18:00 e Sábado das 9h00 às 14:00.

Horário das refeições

Pequeno-Almoço: 9:00

Almoço: 12:00

Lanche: 17:00

Artigo 12º

Afixação de documentos obrigatórios

Na resposta social estão afixados documentos obrigatórios de acordo com a legislação vigente (art.10º da Portaria n.38/2013, de 30 de janeiro, e artigo 27º do Decreto-Lei n. 126-A/2021, de 31 de dezembro).

- ☼ Licença de funcionamento
- ☼ Identificação da Diretora Técnica e órgãos sociais
- ☼ Período de Funcionamento e horário de atendimento
- ☼ Tipologia de cuidados e Serviços
- ☼ Ementas
- ☼ Preçário ou tabela de comparticipações
- ☼ Publicação dos apoios financeiros da Segurança Social
- ☼ Livro de Reclamação

Artigo 13º

Serviços prestados no Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Alimentação (pequeno almoço, almoço e lanche)
 - *Uma sopa e uma peça de fruta para levarem para o jantar.
 - Reforço alimentar para domingos e feriados em algumas situações.
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal
- c) Ajuda em cuidados de imagem (buço, barba, cortar unhas pés e mãos)
- d) Cuidados de higiene habitacional;
- e) Ajuda em cuidados de enfermagem (dar insulina, dar e repor medicação, medição de diabetes e tensão);
- f) Tratamento de roupas (lavagem, secagem, engomagem);
- g) Animação, ocupação e lazer;

- h) Apoio em deslocações ao exterior/comunidade
- i) Apoio e acompanhamento psicossocial;
- j) Transporte do domicílio até ao Centro de Dia e vice-versa;
- k) Cuidados em matéria de segurança no domicílio (tapetes, colocação de lenha);
- l) Aquisição de bens e géneros alimentícios;
- m) Pagamento de serviços (água, Luz, telefone, fazer IRS anualmente);
- n) Serviço de proximidade (ligar diariamente a utentes antes do fecho da resposta Social

Artigo 14º

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade deverá ser efectuado até ao dia 8 de cada mês. Poderá ser feito em numerário, cheque, transferência bancária.

No acto do pagamento será entregue um recibo ao utente.

O pagamento deverá ser feito à encarregada geral.

Artigo 15º

Tabela de Comparticipações

A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor Portaria nº 196 –A/2015 de 1 de julho e encontra-se afixada em lugar visível.

- a) A mensalidade é estabelecida de acordo com os rendimentos não tributáveis do utente e/ou do seu agregado familiar, grau de dependência do utente, no momento do pedido de adesão.

De acordo com legislação/normativos em vigor Portaria nº 196 –A/2015 de 1 de julho, o cálculo de rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Amabello

Veia

Al.
Francisco
P. Costa

☼ Entende-se por agregado familiar para além do utente da resposta social, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo ou parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

☼ Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

☼ Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até 3º grau;

☼ Por rendimento do agregado familiar considera-se:

☼ Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

☼ Tutores e pessoas a quem esteja confinado por decisão judicial ou administrativa;

☼ Adorados e tutelados pelo utente dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Não são consideradas para efeitos de agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

☼ Tenham entre si um vínculo contratual ou permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Os rendimentos do agregado familiar a considerar são:

☼ Trabalho dependente;

☼ Trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

☼ Pensões (pensão de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações e as pensões de alimentos.

☼ Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

☼ Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

Prediais; Capitais;

☼ Outras formas de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

☼ Nos casos sociais o utente deve fazer prova

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

☼ O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquida;

☼ Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria ou permanente;

☼ Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

☼ Despesas de saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Prova dos rendimentos e das despesas fixas

☼ A prova de rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

☼ As dúvidas sobre a veracidade das declarações e/ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima.

☼ A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades;

Amabela

Vece

Prova
Prova

☼ A comparticipação máxima, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social.

☼ Nos casos sociais, o idoso e seus familiares devem fazer prova da carência económica mediante a apresentação dos seguintes documentos:

a) Declaração de IRS ou IRC dos filhos, descendentes ou herdeiros legítimos;

b) Declaração das finanças relativa à existência de bens em nome do utente e descendentes.

☼ Não existe redução à comparticipação familiar, para os casos de frequência de mais do que um elemento do agregado familiar e para os casos em que o serviço ou equipamento não forneça alimentação, ou o utente não usufrua das refeições pelo mesmo fornecidas;

b) As mensalidades e as pensões serão actualizadas anualmente (início de cada ano civil) indexadas ao valor da inflação até 5% ano. E sempre que as condições dos utentes sejam alteradas ou que a Direcção entenda que por motivos justificáveis, se deva processar essa alteração. São solicitados os rendimentos mensais actualizados,

juntamente com a opção de serviços escolhida pelo utente, e determina-se a mensalidade final desta resposta social.

c) Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso. Nestas situações ou no incumprimento dos deveres o contato estipulado inicialmente entre as partes pode cessar ou ser interrompido.

d) A comparticipação mínima do utente é de 180€ e a máxima de 105€. As percentagens estão divididas da seguinte forma: 35% para alimentação, 5% limpeza habitacional, 5% higiene pessoal, e 5% tratamento de roupa. Acréscimo de 5€ para outros serviços.

A.
J. C. T. S.
P. T. S.

Annabella

Veza

*João Tiago
Este*

- e) O subsídio de Ferias e Natal não esta incluído na comparticipação deste serviço.
- f) Haverá lugar a uma redução de 10 % no valor da comparticipação familiar quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias seguidos.
- g) Poderá reduzir-se o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
- h) Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor será afixada a correspondente informação na sede da Associação Amigos e Naturais de Moimentinha.
- i) No caso do utente se recusar a fornecer os comprovativos da sua remuneração mensal ser-lhe-á automaticamente atribuída a prestação familiar máxima a pagar.

Artigo 16.º

Determinação da Comparticipação Financeira

Cuidados e Serviços prestados em Serviço de Apoio Domiciliário previstos no artigo nº 11

Serviços	Percentagem
	Com acordo de cooperação (dias uteis e sábados)
4 serviços	40%
5 serviços	50%
6 serviços	60%
7 ou mais serviços	75%
Serviços	Percentagem
	Sem acordo de cooperação (dias uteis e sábados)
1 serviço	40%
2 serviços	45%
3 serviços	50%
4 serviços	60%

5 ou mais serviços	75%
Serviços	Percentagem
	(Dias úteis e sábados)
Centro de Dia (Serviços contemplados na Resposta Social)	45%
Centro de Dia + 1 serviço	50%
Centro de Dia + 2 serviços	55%
Centro de Dia + 3 ou mais serviços	60%

A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços será o correspondente à aplicação da percentagem máxima de 60% sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar do utente.

No entanto, as comparticipações poderão ser calculadas e ponderadas caso a caso pela Direcção, em diálogo e com a concordância do utente / familiares.

Artigo 17.º

Princípios Gerais de Funcionamento em situações de Negligência Abusos e Maus Tratos, emergências diversas

- a) Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de negligência, abusos e maus tratos.**
- b) Caso se suspeitem ou se presenciem situações de maus tratos deverá ser comunicado (oralmente ou por escrito, através da **Ficha de Ocorrência de Incidentes**) ao responsável da resposta social.**
- c) Deve haver uma averiguação da situação.**

Amabelle

Ver

*1.1. Foto de 2019
CP 15*

- Annabelle*
Vera
Al. José Joaquim
Costa
- d) Se o comportamento do utente colocar em causa o funcionamento da instituição o bem estar dos outros utentes, e/ou trabalhadores da instituição poderá haver cessação da prestação de serviços.
- e) Se o alegado agressor pertencer à direção, deve-se garantir à vítima (desde que tenha competências para tal) que as suas queixas (se se tratar de um crime) deverão ser comunicadas ao ministério publico.
- f) Existe um **Manual de Procedimentos de Maus Tratos e Negligencia** na instituição para consulta.
- g) Em caso de situações de emergência (**intoxicação** deve ser acionado de imediato o Centro de Informação Antivenenos (CIAV) através do número 800250250, se não conseguir ligar para o CIAV, ligar o 112. Nos casos de **obstrução da via aérea** (engasgamento), deve ser acionado de imediato o socorro à pessoa, encorajando a tosse. Se não tossir aplicar cinco pancadas nas costas. Se a situação não alterar, ligar o 112. Em caso de **quedas**, deve-se ajudar a pessoa a ficar em posição teta e confortável. Se a queda for grave deve ser encaminhada para o centro de saúde e/ou hospital acionando o 112. Em situações de **ausências e falecimento** sem aviso prévio deve-se entrar em contacto telefonicamente com contacto de referencia e se necessário recorrer aos serviços existentes e competentes, GNR, Bombeiros, outros.

Artigo 18.º

Alimentação

- a) As ementas serão elaboradas semanalmente e afixadas em local visível, tendo sempre em conta as dietas prescritas pelo médico.
- b) A alimentação é variada e adequada à idade e estado de saúde.
- c) As ementas são da responsabilidade da instituição podendo ser alteradas sempre que solicitado por ordem vária.
- d) Escusando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica.

Annabelle

Vera

João
João
João

Artigo 19.º

Princípios Gerais de Funcionamento

- a) A Associação Amigos e Naturais de Moimentinha não tem período de férias. No entanto, é pedido à família que goze as férias com os seus familiares.
- b) A Associação Amigos e Naturais de Moimentinha não se responsabilizam pela perda de objetos de valor do utente.
- c) Todos os utentes que pretendam tratamento de roupas terão de marca-la através do número estabelecido. Sempre que haja impossibilidade de o fazer, a Instituição assumirá esse serviço.
- d) Serão promovidas reuniões periódicas com os utentes para transmissão de informações, auscultação dos seus interesses e aspirações.
- e) Os utentes e/ou responsáveis devem comunicar sempre que haja ausência do domicílio.
- f) Qualquer outra situação não prevista neste regulamento será resolvida com o indispensável bom senso entre o utente ou seu representante e os responsáveis pela Instituição.

Artigo 20.º

Refeições para sócios

Para os sócios desta Instituição, os almoços são servidos entre as 12:00 e a 13:00 com o preço de 4,50€.

Artigo 21.º

Passeios ou Deslocações

a) Os passeios ou deslocações são gratuitos e, quando necessário, a Associação Amigos Naturais de Moimentinha, suportará os encargos adjacentes a esta atividade, não havendo qualquer comparticipação por parte dos utentes na resposta social de SAD.

b) Sempre que se achar oportuno deve-se informar os familiares ou responsáveis dos utentes quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo. Assim poderá ser pedido aos utentes para assinarem um termo de responsabilidade.

Artigo 22.º

Ajudas Técnicas

A resposta social promove o acesso ou aquisição de produtos através de estratégias de desenvolvimento com vista à autonomia dos utentes. Sempre de acordo com a necessidade individual. Desde auxílio de tratamento, ajudas na mobilidade, mobiliário e adaptações para os locais auxiliares de tratamento e treino através do material disponível na instituição. Ajudas para cuidados pessoais e de proteção através de folhetos e sensibilizações para utentes e colaboradoras. Ajudas para cuidados domésticos. Sensibilização para adaptações da habitação e outros locais. Ajudas para comunicação, informação e sinalização. Ajudas para manuseamento de produtos e mercadorias. Ajudas e equipamentos para melhorar o ambiente, ferramentas e máquinas. Ajudas para recreação.

----- **CAPÍTULO IV** -----

Recursos Humanos

Artigo 23.º

Quadro de Pessoal

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

Annabelle

Vera

João
Pete

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

O horário das colaboradoras será organizado de acordo com o estipulado no contrato coletivo de trabalho aplicável à Instituição, e de acordo com as funções desempenhadas por cada colaboradora.

- a) Diretora Técnica / Assistente Social
- b) Animadora Sociocultural
- c) Encarregada Geral
- d) Cozinheira
- e) Ajudantes de Acção Directa
- f) Pessoal auxiliar

Artigo 24.º

Competências

Competências da Diretora Técnica /Assistente Social

Ao Director Técnico cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante a Direcção pelo funcionamento geral do mesmo. O Director Técnico

deve ser substituído, nas suas ausências, por um dos elementos do quadro de pessoal por si indicado.

No âmbito da gestão

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- b) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas, em articulação com o sector da

cozinha e do economato e procedendo à sua fixação nos termos da legislação em vigor;

c) Criar condições para que representantes dos utentes participem na definição das ementas;

d) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, informação/esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;

e) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal, prevenindo a conflitualidade; Estas reuniões devem ser registadas em formulário próprio e assinadas pelos presentes.

f) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover acções de formação de acordo com as necessidades e interesse manifestado (s);

g) Participar nas reuniões da direcção, quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;

h) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço assim o exija;

i) Propor à direcção 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 para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal, com vista à sua promoção;

k) Zelar pela aplicação efectiva do regulamento interno.

No âmbito do Serviço Social

a) Estudar a situação socio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo obrigatoriamente a visita domiciliária;

Amabello

Vera

A.
João Tiago
Costa

- Anabela*
Vera
ff.
João Rap
Costa
- b) Estudar a comparticipação do utente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares emitidas pelo Ministério do Emprego e da Segurança Social, no Diário da Republica – Portaria 196-A/2015, de 1 de julho.
 - c) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
 - d) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a informação de carácter confidencial;
 - e) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
 - f) Tomar conhecimento da saída dos utentes.

Competências da Animadora Sociocultural

- a) Elaborar o plano anual de actividades com a participação de outros Técnicos e dos próprios utentes;
- b) Incentivar a organização de actividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio entre instituições, sobretudo ao nível do concelho.

Competências do Encarregado Geral

- a) Coadjuvar o Director Técnico no funcionamento de todos os sectores e substituí-lo nas suas ausências;
- b) Coordenar e supervisionar as actividades dos funcionários;
- c) Supervisionar o tratamento dos idosos, bem como mediar o seu relacionamento interpessoal com os funcionários;
- d) Manter os inventários devidamente actualizados;
- e) Controlar os movimentos da despensa dos géneros alimentares, limpeza e de outro material.

Competências do Pessoal de Cozinha

- a) Elaborar e colaborar na confecção dos alimentos;
- b) Receber os víveres e outros produtos necessários à confecção das ementas, sendo responsável pelo seu acomodamento e conservação;
- c) Colaborar no serviço de refeitório e domicílio do utente;
- d) Executar e zelar pela limpeza da cozinha, dos utensílios e dependências que lhe são afins;
- e) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e de limpeza.

Competências do Ajudantes de Ação Direta

- a) Trabalhar directamente com os utentes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar.
- b) Receber os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos e serviços;
- c) Proceder ao acompanhamento diurno;
- d) Assegurar a alimentação regular dos utentes;
- e) Prestar cuidados de higiene e conforto;
- f) Proceder à limpeza e arrumação do domicílio nomeadamente onde eles circulam;
- g) Proceder ao acondicionamento, arrumação e distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha da roupa suja e sua entrega na lavandaria.

- h) Colaborar na prestação de cuidados de saúde não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas.
- i) Acompanhar os utentes fora da instituição, desde que devidamente autorizados pelo Director Técnico ou na sua ausência do Encarregado Geral;

Annabell

Vera

J. H.

Jacinto

Alto

- j) Prestar serviço de motorista, quando tal lhe for atribuído pelo Director Técnico ou na sua ausência pelo Encarregado Geral;
- k) Assegurar a recepção e atendimento de telefones, quando tal lhe for atribuído pelo Director Técnico ou na sua ausência pelo Encarregado Geral.

Competências do Pessoal Auxiliar

- a) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- b) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função;
- c) Auxiliar de um modo geral em todas as tarefas.

----- CAPÍTULO V -----

Direitos e Deveres

Artigo 25º

Direitos da Entidade Gestora da Instituição

O funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário deve assegurar uma qualidade de vida aos utentes obrigando os seus colaboradores, ao cumprimento dos Princípios, Direitos, e Deveres.

Constituem direitos da Instituição:

- a) O bom nome, no exercício da sua prática, sem prejuízo da livre expressão de ideias e opiniões.
- b) Recebimento pontual e regular das participações mensais, previamente estabelecidas e de outros pagamentos devidos.

Amabelle

Vere

ff
João
Costa

- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo responsável do utente.
- d) Ser informada com devida antecedência, da ausência do utente.
- e) Suspender a prestação do serviço, em virtude de violação grave e reiterada do regulamento interno/contrato prestação de serviços, designadamente quando tal violação ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços e ambiente.

Artigo 26º

Deveres da Entidade Gestora da Instituição

- a) Garantir o bom funcionamento do equipamento e serviços, de harmonia com os requisitos técnicos adequados;
- b) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
- c) Aplicar as normas de comparticipação dos utentes ou famílias, segundo os critérios das Instituições;
- d) Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes e adequados tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- e) Assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento do equipamento e serviços.
- f) Reserva da instituição a vida privada e familiar, bem como o favorecimento na permanência ao domicílio e no meio familiar e social;
- g) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- h) No admissão garante-se a entrega de um exemplar do Regulamento Interno ao utente/representante legal.

Artigo 27º

Direitos dos utentes /significativos

- a) Todos os utentes devem ser tratados com respeito e dignidade;
- b) Os utentes têm direito a ser ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito;

Amabello

veca

J. / João Tróp

Q. S. T.

- c) Aos utentes é devida a prestação de serviços constantes no regulamento interno e do contrato celebrado entre o utente/família ou responsável e instituição;
- d) Os utentes deverão beneficiar dos cuidados de higiene usuais e designadamente dos devidos banhos;
- e) Aos utentes é garantido o direito de participação na vida da instituição.
- f) À alimentação suficiente, variada e com qualidade;
- g) Às informações constantes no processo do utente;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Ao utente cabe respeito segundo as suas crenças, valores, religião e convicções;
- j) Usufruir do plano de cuidados estabelecido;
- k) Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 28.º

Deveres dos utentes/ significativos

- a) Conhecer e cumprir as normas constantes no regulamento interno, das quais deverá ser dado conhecimento aquando da sua admissão;
- b) Deve evitar sempre os conflitos de forma a contribuir para um saudável relacionamento entre os utentes e um bom ambiente geral do estabelecimento;
- c) Manter-se limpo e asseado, devendo respeitar as regras de higiene estabelecidas e recomendadas.
- d) Ter comportamento cívico e moral que incomode os outros utentes;
- e) Acatar as regras e normas estabelecidas pelo regulamento Interno;
- f) Efectuar o pagamento da sua mensalidade até ao dia 8 de cada mês, sendo o regime excecional analisado pela direcção;
- g) O utente que deixe de efectuar o pagamento da mensalidade durante 60 dias perderá os seus direitos, sendo os casos excecionais analisados pela direcção;

- h) O utente que pretender abandonar a resposta social deve avisar a direcção com 30 dias de antecedência, caso contrário é responsável pela mensalidade do mês seguinte;
- i) Deve zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
- j) Deve respeitar os horários das refeições de forma a não prejudicar o funcionamento da instituição;
- k) Não repreender ou ter comportamento incorreto para com os trabalhadores da instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique algum défice no serviço prestado pelos trabalhadores ou situações anómalas deverão ser comunicadas ao diretor técnico/direcção, os quais tomarão as providencias por cada caso.
- l) É proibido fumar no local do edificio.

Artigo 29.º

Direitos dos Colaboradores

- a) Os funcionários têm direito a ser respeitados pelos utentes e suas famílias bem como pela direcção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativamente à sua categoria profissional;
- b) Em caso de falecimento do cônjuge ou de parente ou afim no 1º grau da linha recta (pais, filhos, sogros, genros, noras), o trabalhador terá direito a 5 dias a contar do seu conhecimento (estando incluído obviamente o dia do funeral). Em caso de outro parente ou afim da linha recta ou de 2º grau (avós, bisavós, netos, bisnetos, irmãos e cunhados), terá direito a 2 dias a contar do seu conhecimento (incluindo o dia do

funeral). No caso de familiares indirectos (tios, primos), a Instituição concederá a hora de ida ao funeral;

- c) Nos casos de idas ao médico, em urgências ou consultas de especialidade, o trabalhador poderá usufruir de horas para tal, desde que devidamente justificada pelo médico e instituição onde foi realizada a consulta. Nas consultas de rotina, caso estas

Amaballo

Vee

H.

Jaco Tring

Post

coincidam com dias de trabalho, haverá um desconto monetário do dia de trabalho, sendo portanto benéfico que estas consultas se realizem nos dias de folga dos trabalhadores.

- d) Terá direito ao seu período de descanso, salvaguardando-se os casos em que haja uma necessidade da sua presença na instituição, podendo beneficiar dessas horas em outro dia a considerar em conjunto.
- e) Todo o trabalhador terá direito a férias de acordo com a lei, gozadas preferencialmente durante o ano civil a que respeitam, ou seja entre Janeiro e Dezembro, a fim do bom funcionamento da resposta social.
- f) A serem tratados com dignidade e respeito.

Artigo 30.º

Deveres dos colaboradores

- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da direção;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e, lealdade os elementos da direção, superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais que estejam relacionados;
- c) Tratar os utentes e visitantes com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que ofendam.
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligencia e competência;
- e) Respeitar o sigilo profissional, não divulgando informações internas quer dos utentes quer dos trabalhadores;

- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da associação;
- g) Participar nas ações de formação proporcionadas pela associação;
- h) Observar as regras de higiene e segurança no trabalho;
- i) Comunicar as faltas e diligências ao diretor técnico de que tenham conhecimento;

Amaballo

Veio

fr.

Faço parte

Post

CAPÍTULO VI

Sansões, Procedimentos e Disciplina

Artigo 31.º

Sanções/Procedimentos

- a) Considera-se infracção disciplinar o facto, ainda que meramente culposos, praticado pelo utente ou trabalhador, com violação dos deveres decorrentes da qualidade de utente ou de trabalhador;
- b) As sanções serão aplicadas pela direcção aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) advertência;
 - b) cessação do contrato de prestação e serviços
 - c) Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços os utentes que manifestem comportamento anti-social e que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
 - d) Procedimentos muito graves, poderão ser encaminhadas para procedimento judicial;

Artigo 32.º

Disciplina

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal Judicial da Comarca de Trancoso.

A Associação encontra-se inscrita no CNIACC- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra.

Artigo 33.º

Regulamentos e Manuais

Na Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário existem manuais e livros inerentes ao bom funcionamento da Instituição.

Amaballo
Jera
João
Paulo

Política de Proteção de Dados a proteção de pessoas singulares relativamente ao tratamento de dados pessoais é um direito fundamental. A associação assegura que os dados pessoais de cada utente e familiar seja exclusivamente para uso interno da organização da instituição tendo criado um Regulamento de Proteção de Dados onde define a sua Política de Proteção de Dados.

Manual de Gestão de Reclamações e uma **Caixa de Sugestões e Reclamações**, onde os utentes e outros podem manifestar a sua situação, que depois de encaminhada para a Diretora Técnica e/ou Direção, dependendo do assunto será devidamente tratada e comunicada.

Manual de Gestão de Maus-Tratos e Negligencia a Idosos onde estão definidos a conceitos, fatores de risco, sinais de alerta, metodologia, nomeadamente os procedimentos imediatos a ter sempre que se esteja perante uma situação de maus- tratos/ negligencia.

Livro de Ocorrências onde são registadas todos os incidentes, anomalias, ausências, decorrentes do funcionamento da Resposta Social. Estes registos devem ser comunicados à Diretora Técnica nas suas ausências. Todo a material produzido (manuais, trabalhos) ficam ao dispor da e na Associação dos Naturais e Amigos de Moimentinha.

Dossier de Medidas de Auto Proteção com objetivo de proteger todos os utentes, colaboradores, entidades prestadoras de serviços e visitantes, bem como salvaguarda do património e do meio ambiente em caso de emergência.

Plano de Contingência tem por objectivo defenir diretrizes de atuação de forma a mitigar os efeitos de uma possivel conatminação das pessoas na resposta social.

Artigo 34º

Livro de Reclamações

Livro de Reclamação nos termos de legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto das colaboradoras sempre que desejado.

Amabelle

Velo

Fátima Truj
Osle

Annabelp

Verce

João
João
João

CAPÍTULO VI

Disposições Finais

Artigo 35º

Nos termos do presente regulamento Interno, um membro da direcção deverá informar e contratualizar com os utentes quaisquer alterações ao regulamento com antecedência mínima de 30 dias à data em vigor. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Regional da Segurança Social, com antecedência mínima de 30 dias.

- a) Não se exige no presente regulamento interno qualquer forma de contributos ou participações por parte do utente/família ou responsável, que não esteja anteriormente expressamente prevista;
- b) A instituição compromete-se a ter um registo actualizado dos valores e bens patrimoniais confiados voluntariamente à sua guarda pelo utente;
- c) A Direcção não se responsabiliza por valores (dinheiro, jóias, etc) que os utentes tenham em seu poder. Se o desejarem podem confiá-los à guarda da Direcção, sendo-lhes passado um documento comprovativo devidamente assinado pela Direcção, pelo utente e/ou seu responsável;
- d) A instituição compromete-se a registar em acta da reunião da Direcção qualquer donativo ou participação que lhe seja feita, para além do valor fixado, obrigando-se a entregar recibo comprovativo da entrega de que foi beneficiária;
- e) No caso da saída de um utente a sua readmissão será objecto de um novo processo.

- g) Se o utente falecer na Instituição, as despesas do funeral correm por conta dos familiares ou responsáveis;
- h) Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitada na Instituição, sempre que desejado.

- i) Todas as omissões deste regulamento e casos excepcionais, desde que não legisladas pela Entidade da Tutela, serão resolvidas pela Direção.
- j) É competente para decidir sobre qualquer matéria relativa ao funcionamento da Associação Amigos e Naturais de Moimentinha a Direção em exercício
- k) A Associação Amigos e Naturais de Moimentinha encerrará ao longo do ano sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância aos seus funcionários e quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.

Artigo 36º

Entrada em vigor Regulamento Interno

O presente Regulamento entrará em vigor, após revisão do mesmo, a remessa ao Centro Distrital para análise, até 30 dias antes da sua entrada em vigor, como estipula a alínea b) do Artigo 30º do Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, com as alterações introduzidas pelo Decreto – Lei nº 126-A/2021, de 31 de Dezembro.

(11ª Revisão)

Aprovado a 22 do mês de Março de 2023 em reunião de direção da ANAM.

A Direção

Annabelle tiago
veze coito

J. J. J. J.
J. J. J. J.

Carla Fusa dos Santos Costa

