



Regulamento Interno de Funcionamento
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
(SAD)

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Fundação Maria e Oliveira, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) registada em 09 de Maio de 1984, sob a inscrição n.º 28/84, a fls. 56 e verso do Livro n.º 2 das Fundações de Solidariedade Social, tem Acordo de Cooperação celebrado em 25 de Novembro de 1994 com o ISS, IP./Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, cujas normas de funcionamento constam da legislação em vigor e do presente Regulamento Interno de Funcionamento, designadamente:

NORMA II
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma Resposta Social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:
 - 1.1. Decreto-Lei nº126-A/2021, de 31 de dezembro- que procede à terceira alteração ao Decreto-Lei nº64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Lei nºs 99/2011, de 28 de setembro e nº33/2014, de 4 de março, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social;
 - 1.2. Portaria nº218-D/2019, de 15 de julho e Portaria nº88-C/2020, de 6 de abril, que altera a Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho e estabelece os critérios,



- regras, participações familiares e formas de cooperação entre a ISS e as IPSS;
- 1.3. Lei nº14/2019, de 12 de fevereiro- que estabelece os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
 - 1.4. Lei nº58/2019, de 8 de agosto- Lei de proteção de dados pessoais;
 - 1.5. Lei nº74/2017, de 21 de junho- Livro de reclamações, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº9/2020 DR nº49/2020, Série I de 03-10 PCM- Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico;
 - 1.6. Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de Julho, na sua redação atual – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - 1.7. Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - 1.8. Decreto-Lei n.º 33/2014, de 04 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - 1.9. Acordo de Cooperação em vigor;
 - 1.10. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - 1.11. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

NORMA III

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário, pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, e/ou não disponham de apoio familiar para o efeito.
2. Constituem objetivos do Serviços de Apoio Domiciliário:
 - 2.1. Concorrer para a melhoria de qualidade de vida das pessoas e famílias;



- 2.2. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- 2.3. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsíquicosociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- 2.4. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- 2.5. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- 2.6. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 2.7. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- 2.8. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- 2.9. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- 2.10. Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com os medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maltrato;
- 2.11. Promover a intergeracionalidade;
- 2.12. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- 2.13. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- 2.14. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- 2.15. Facilitar o acesso a serviços da comunidade.



NORMA IV

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - 1.1. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - 1.2. Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - 1.3. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - 1.4. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - 1.5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - 2.1. Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - 2.2. A realização de atividades de motricidade ocupacionais;
 - 2.3. Cedência de ajudas técnicas;
 - 2.4. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para prestação de cuidados aos utentes;
3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana quando solicitados.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:
 - 1.1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da norma III;



- 1.2. Vontade manifestada pelo idoso em ser admitido;
- 1.3. Estar dentro dos critérios de admissão.

NORMA VI

INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do utente e do seu representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - 1.6. Comprovativos dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
 - 1.7. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - 1.8. Outros documentos considerados necessários.
2. A ficha de identificação, disponível nesta Instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao Diretor Técnico.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



NORMA VII

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - 1.1. Situação economicamente desfavorecida;
 - 1.2. Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
 - 1.3. Ser natural, residir ou ligado afectivamente à freguesia ou Instituição;
 - 1.4. Frequentar outra valência da Fundação Maria e Oliveira.
2. São ainda condições a considerar:
 - 2.1. Idoso em situação de isolamento social;
 - 2.2. Idoso cuja família não tem possibilidades de desenvolver as atividades básicas e ou instrumentais de vida diária.
3. As situações especiais serão analisadas, caso a caso, pela equipa técnica, que as apresentará ao Conselho de Administração da Fundação Maria e Oliveira.

NORMA VIII

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão o Conselho de Administração.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo máximo de 8 (oito) dias.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.



6. No ato de admissão não são devidos quaisquer pagamentos, sendo estes realizados até ao dia 10 (dez) do mês correspondente à prestação de serviços.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de contacto telefónico.

NORMA IX

ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O acolhimento dos novos utentes é feito pela(o) Diretor(a) Técnico(a) e rege-se pelas seguintes regras:
 - 1.1. Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - 1.2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - 1.3. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - 1.4. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para prestação dos serviços acordados na contratualização;
 - 1.5. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - 1.6. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; Procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir é dada a possibilidade, quer à Fundação Maria e Oliveira, quer ao utente, de rescindir o contrato.



Handwritten signatures in blue ink.

NORMA X

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo administrativo individual do utente deverá constar:
 - 1.1. Identificação e contacto do utente;
 - 1.2. Data de início da prestação dos serviços;
 - 1.3. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
 - 1.4. Cópia do Cartão de Contribuinte;
 - 1.5. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - 1.6. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - 1.7. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - 1.8. Outros documentos julgados necessários.
2. Processo social do utente:
 - 2.1. Identificação da situação social;
 - 2.2. Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
 - 2.3. Programação dos cuidados e serviços;
 - 2.4. Identificação e contacto do médico assistente;
 - 2.5. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicáveis;
 - 2.6. Registo de períodos e ausências do domicílio bem como de ocorrências e de situações anómalas;
 - 2.7. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
3. O processo individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.



NORMA XI

LISTA DE ESPERA

1. Haverá uma lista de espera, devendo os utentes inscritos no Serviço de Apoio Domiciliário saber que esta existe e qual o lugar que ocupam na referida lista e a admissão decorrerá por ordem da data de inscrição ou após análise de caso a caso.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias úteis no horário das 08H00 às 13H00 e das 14H00 às 16H30;
2. Poderá funcionar aos, sábados e domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos utentes, familiares ou representante legal.

NORMA XIII

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar



2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - 2.1. O cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - 2.2. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - 2.3. Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
 - 2.4. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 2.5. Adotados e tutelados pelo utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial e ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeito de determinação do montante de rendimentos e do agregado familiar (RAF), considera-se os seguintes rendimentos:
 - 3.1. Do trabalho do dependente;
 - 3.2. Do trabalho independente – Rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - 3.3. De pensões – Pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - 3.4. De pensões sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - 3.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - 3.6. Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga



ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor do RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

- 3.7. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- 3.8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeitos da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - 4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sob o rendimento e da taxa social única;
 - 4.2. O valor da renda de casa ou de prestação de vida pela aquisição de habitação própria;
 - 4.3. Despesa com transportes, até ao valor máximo de tarifa de transporte da zona de residência;
 - 4.4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - 4.5. Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.



NORMA XIV
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

N.º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fins-de-semana
2	40%	50%
3	50%	60%
4	60%	70%
5	70%	75%
6	75%	75%

2. O somatório das despesas referidas em 4.2., 4.3. e 4.4. do n.º 4 da norma XIII é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- 3.1. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- 3.2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade de declaração de rendimentos ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.



NORMA XV

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente do ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XVI

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado na secretaria da Fundação Maria e Oliveira até ao dia 10 (dez) do mês a que respeita, no seguinte horário: - Das 09H30 às 12H30 e das 14H00 às 18H00.
2. O pagamento de outras atividades ou serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização, ou conjuntamente com a mensalidade.
3. Perante a ausência de pagamentos superiores a sessenta dias, a Fundação Maria e Oliveira poderá vir a suspender a permanência do utente até que este ou os seus familiares regularizem a situação, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVII

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições:
 - 1.1. Refeição principal das 12H00 às 14H00;



- 1.2. Reforço semanal constituído por um conjunto de géneros alimentícios a serem consumidos ao pequeno-almoço e lanche;
2. A ementa semanal é afixada na Fundação Maria e Oliveira em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XVIII

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. Cuidados de imagem pessoal.

NORMA XIX

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento de roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.
3. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas para melhor identificação.



NORMA XX

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e previstas no contrato de prestação de serviços celebrado.

NORMA XXI

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica através dos colaboradores a organização de atividades nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Fundação Maria e Oliveira.
6. A aquisição de bens e de géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.



NORMA XXII

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e ou do próprio utente.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e a exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis, Centro de Saúde ou Hospital.

NORMA XXIII

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, nomeadamente fraldas ou outros artigos de incontinência, cadeiras de rodas, camas articuladas, andarilhos e outros, a Fundação Maria e Oliveira, SAD – pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação mensal, devendo o utente ser informado do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XXIV

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

A Fundação Maria e Oliveira poderá facultar aos familiares e cuidadores informais formação para o cuidado dos utentes.



NORMA XXV
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O SAD procurará que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares, responsáveis e ou voluntários, se necessário.
3. Em certos casos, poderá o enfermeiro da Fundação Maria e Oliveira preparar a caixa terapêutica.

NORMA XXVI
OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

Sempre que necessário, as funcionárias do serviço de apoio domiciliário realizam aos utentes algumas tarefas para estimular a motricidade, memória ou simplesmente atividades de animação, como é o caso da socialização.

CAPITULO V
RECURSOS HUMANOS
NORMA XXVII
PESSOAL

1. O quadro de pessoal da Fundação Maria e Oliveira e afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional definido de acordo com a legislação em vigor.
2. O quadro de pessoal tem o seguinte conteúdo funcional: Diretor Técnico, Animadora Cultural, Encarregado Geral, Ajudantes de Ação Direta, Auxiliares de Serviços Gerais, Administrativos, Médicos, Enfermeiros, Motoristas, Cozinheiros e Ajudantes de Cozinheiro.
3. O conteúdo funcional encontra-se descrito no Contrato Coletivo de Trabalho, celebrado entre a CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade,



a FNSTFPS – Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais e a FNE – Federação Nacional da Educação.

NORMA XXVIII

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica é assegurada por um elemento com formação superior nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, nos termos do nº1 do artigo 8º da Portaria nº38/2013, de 30 de janeiro.
2. Ao Diretor Técnico compete dirigir a Fundação Maria e Oliveira assumindo a responsabilidade pela programação das atividades e a coordenação e supervisão de todo pessoal, com fim ao bom funcionamento institucional e promover o bem-estar dos utentes, sendo responsável, perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral da mesma.
3. A(o) Diretora(o) Técnica(o) é substituída(o), nas suas ausências e impedimentos pela Encarregado Geral.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIX

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - 1.1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - 1.2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - 1.3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - 1.4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - 1.5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Fundação Maria e Oliveira, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;



- 1.6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - 1.7. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
 - 1.8. Ter direito à alimentação nas condições acordadas;
 - 1.9. À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
 - 1.10. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e ou da respetiva família ou responsável;
 - 1.11. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - 1.12. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
2. São deveres dos utentes:
- 2.1. Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
 - 2.2. Tratar com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários da Fundação Maria e Oliveira;
 - 2.3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - 2.4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - 2.5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - 2.6. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - 2.7. Comunicar por escrito ao Conselho de Administração, com 30 (trinta) dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;



- 2.8. Proceder por ele ou pessoas da sua confiança, familiares ou não, à entrega até ao dia 10 (dez) de cada mês, da comparticipação que lhe foi fixada;
- 2.9. Entre o utente ou seu representante legal será sempre celebrado com a Fundação Maria e Oliveira, um contrato de prestação de serviços a utentes, aquando da sua admissão no Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XXX

DIREITOS E DEVERES DA FUNDAÇÃO MARIA E OLIVEIRA

1. São direitos da Fundação Maria e Oliveira:
 - 1.1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - 1.2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - 1.3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e ou familiares no ato da admissão;
 - 1.4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - 1.5. Receber atempadamente o valor estipulado na mensalidade;
 - 1.6. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Fundação Maria e Oliveira.
2. São deveres da Fundação Maria e Oliveira:
 - 2.1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - 2.2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;



- 2.3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- 2.4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- 2.5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- 2.6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- 2.7. Manter os processos dos utentes atualizados;
- 2.8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- 2.9. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática da pessoa idosa;
- 2.10. Contribuir para a estabilização ou retardamento do envelhecimento;
- 2.11. Potenciar a integração e convivência social com outros idosos, com a comunidade e com os colaboradores, apelando para a participação dos familiares;
- 2.12. Permitir a assistência religiosa ao utente.

NORMA XXXI

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Fundação Maria e Oliveira só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues devendo a mesma ser assinada pelo responsável, pelo utente, e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada juntamente ao processo administrativo e individual do utente.

NORMA XXXII

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.



2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou seu familiar/representante legal e arquivado outro no respetivo processo administrativo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXIII

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação de serviços no Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do utente, férias e acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou pelos familiares, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
4. Caso o utente pretenda cessar o contrato de prestação de serviços que estabeleceu com a Fundação Maria e Oliveira poderá fazê-lo devendo manifestar essa vontade e comunicar o facto com uma antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXXIV

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Fundação Maria e Oliveira 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
3. O contrato será também denunciado sempre que não sejam cumpridas as condições contratuais, nomeadamente o pagamento da mensalidade que foi acordada.



NORMA XXXV
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, a Fundação Maria e Oliveira possui Livro de Reclamações, físico e no site da internet da Fundação Maria e Oliveira que poderá ser solicitado, à(ao) Diretora(r) Técnica(o), sempre que seja manifestada essa intenção pelo utente, familiares ou seu representante legal.

NORMA XXXVI
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIA

1. Esta Fundação dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é utilizado sempre que exista qualquer ocorrência digna de nota, sendo o seu acesso reservado.
Diariamente o Diretor Técnico toma conhecimento das ocorrências registadas.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA XXXVII
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente, seus familiares ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, seus familiares ou seu representante legal no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.



4. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXVIII
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração da Fundação Maria e Oliveira, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIX
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. O Conselho de Administração da Fundação Maria e Oliveira reserva-se no direito de encerrar esta resposta social, em situações que ponham em causa o seu normal funcionamento, nomeadamente em situações que façam perigar a saúde pública, por obras ou outros.

NORMA XL
ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento foi aprovado pelo Conselho de Administração da Fundação Maria e Oliveira na reunião realizada em 12 de Julho de 2023, entrando em vigor no referido dia.

O Conselho de Administração,






