



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços
Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Regulamento Interno

Resposta Social – Serviço de Apoio Domiciliário



Pinhanços, 23 de Novembro de 2019

Sede: AHSCP - Rua do Barreiro nº 22 Pinhanços

6270 – 141 Seia

Telefone: 238 487 108

NIPC: 503 493 074

CAE: 85321



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

ÍNDICE

PÁGINA

CAPÍTULO I – Denominação e Fins do SAD	3
Artigo 1º	3
Artigo 2º	3
Artigo 3º	3
Artigo 4º	4
CAPÍTULO II – Processo de Admissão dos Utentes	4
Artigo 5º	4
Artigo 6º	5
Artigo 7º	6
Artigo 8º	6
Artigo 9º	7
Artigo 10º	7
Artigo 11º	7
CAPÍTULO III – Comparticipações	8
Artigo 12º	8
Artigo 13º	10
Artigo 14º	11
CAPÍTULO IV – Condições Gerais de Funcionamento e Prestação de Serviços	11
Artigo 15º	11
Artigo 16º	11
Artigo 17º	12
Artigo 18º	12
Artigo 19º	12
Artigo 20º	12
Artigo 21º	13
Artigo 22º	13
CAPÍTULO V – Recursos Humanos e Materiais/ Disposições Gerais	13
Artigo 23º	13
Artigo 24º	14
CAPÍTULO VI – Disposições Finais	15
Artigo 25º	15
Artigo 26º	15
Artigo 27º	16
Artigo 28º	16



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

Introdução

O presente Regulamento Interno é um documento da Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços (AHSCP), tem como finalidade dar forma a um conjunto de disposições orientadoras da sua atividade, destinadas a todos os agentes ativos da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

O Regulamento respeita as indicações do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e tem como objetivo primordial a defesa dos interesses dos Utentes que procuram os serviços da Instituição, refletindo o seu compromisso em prestar cada vez mais e melhores serviços de qualidade, sendo um documento flexível e aberto às dinâmicas sociais.

O Regulamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição.

O Regulamento vigorará enquanto a sua necessidade e operacionalidade se mantiver, podendo sofrer alterações de acordo com as recomendações normativas e alterações do quotidiano institucional, para o efeito será indispensável a sua votação em reunião de Direção e posterior apresentação em Assembleia Geral.



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

CAPÍTULO I

Denominação e Fins do SAD

Artigo 1º

Designação

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços, registada na Direção Geral da Ação Social, Livro nº 6 das Associações de Solidariedade Social, fls 107 e 107 verso, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda a 30/06/1999, rege-se pelas seguintes normas:

Artigo 2

Resposta Social

O presente Regulamento aplica-se apenas à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário desenvolvida a partir das instalações da Associação.

Artigo 3º

Missão, Princípios e Objetivos do SAD

Missão

O **Serviço de Apoio Domiciliário** é uma resposta social organizada da AHSCP, consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e/ou famílias, que por motivos de dependência, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou instrumentais de vida diária.

Visão

Pretendemos ser reconhecidos pela abordagem multidisciplinar e pela qualidade dos serviços prestados, garantindo a satisfação das necessidades e expectativas dos nossos utentes, através do desempenho qualificado de todos os nossos profissionais e colaboradores.

Valores

Tendo por base os princípios da proximidade e continuidade dos cuidados, são valores do Serviço de Apoio Domiciliário:

- Respeito pela individualidade e privacidade do utente;
- Promoção da ética e a qualidade dos serviços prestados;
- Promoção da autonomia do utente;
- Multidisciplinaridade dos serviços prestados;
- Responsabilidade social;



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

- Dar respostas individualizadas e adaptadas às diferentes necessidades dos utentes, quer sejam de ordem básica e/ou instrumental.

Objetivos

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e das famílias;
2. Contribuir para retardar e/ou evitar a institucionalização;
3. Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação das necessidades básicas e instrumentais de vida diária;
4. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias, contribuindo para a sua autonomia, equilíbrio e bem-estar.

Artigo 4º

Serviços e Atividades Desenvolvidas

1. Todos os utentes terão um processo individualizado.
2. Antes de ser prestado o serviço, será realizada uma avaliação das necessidades do utente e elaborado o Plano Individual de Cuidados.
3. O S.A.D. presta os seguintes serviços aos utentes:
 - Higiene Pessoal
 - Cuidados de Imagem e Conforto
 - Higiene Habitacional
 - Serviço de Refeições
 - Lavagem e Tratamento de Roupas
 - Supervisão e Orientação da Medicação
 - Apoio Psicossocial
 - Acompanhamento a consultas ou a realização de exames
 - Acompanhamento ao Exterior
 - Aquisição de Bens e Serviços
 - Terapia Ocupacional
 - Atividades lúdicas e ocupacionais (de acordo com o Plano de Atividades)

CAPÍTULO II

Processo De Admissão Dos Utes

Artigo 5º

Condições e Critérios de Admissão

Condições de Admissão

1. A admissão do Ute será feita tendo em conta as seguintes condições:



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

- a) Avaliação e diagnóstico das necessidades biopsicossociais dos Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou vulnerabilidade social, que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
- b) Contexto sociofamiliar adequado às necessidades, ter o suporte necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência);
- c) Residir nos concelhos de Seia e de Gouveia;
- d) Concordância do utente e das famílias com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição;
- e) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- f) Indivíduos que, embora apresentem algum tipo de dependência, disponham de um ambiente sociofamiliar sem risco e tenham benefícios em permanecer no seu contexto domiciliário, promovendo-se a manutenção da sua autonomia.

Critérios de admissão

1. Comprovada ausência de apoio ou indisponibilidade para a realização de acompanhamento familiar.
2. Situação de dependência, que impossibilite a realização das AVD (2 pontos).
3. Isolamento social ou geográfico (2 pontos).
4. Insuficiência de recursos económicos e de condições habitacionais ou outras que coloquem em risco o idoso no seu domicílio, (5 pontos).
5. Naturalidade ou residência na área geográfica, definida nos estatutos da instituição (2 pontos).
6. Idoso que tenha conjugue internado na mesma instituição (1 ponto).

Artigo 6º

Processo de Candidatura

O Processo de candidatura inicia-se com o preenchimento da Ficha de Inscrição, pela pessoa candidata/cuidador a beneficiar dos serviços de apoio domiciliário, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão;
- Cartão de Contribuinte;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- Cartão de Utente (SNS);
- Relatório do médico de família, quando solicitado;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou outros rendimentos;
- Documentos de despesas com rendas de casa e saúde.



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

Artigo 7º

Processo de Admissão

1. O pedido de admissão deverá ser formalizado através do preenchimento da ficha de inscrição fornecida pela instituição.
2. Após ser rececionado, o pedido de admissão é registado e analisado pelo Diretor Técnico do SAD, a quem compete elaborar a proposta de admissão, baseada num relatório social, quando tal se justificar, tendo em consideração as condições e os critérios para admissão constantes neste Regulamento.
3. Compete ao Presidente da Direção da AHSCP a decisão de admissão, podendo solicitar o parecer social do Diretor Técnico.
4. A decisão será comunicada ao utente ou seu representante legal, logo que possível, através de carta, telefonema ou correio eletrónico.
5. Depois de confirmada a admissão do candidato, proceder-se-á à abertura do processo individual que terá por objetivo elaborar o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
6. Do processo individual do utente devem constar os seguintes documentos:
 - a. Certidão de Nascimento ou Bilhete de identidade;
 - b. Cartão de Saúde ou Utente;
 - c. Cartão de Contribuinte;
 - d. Declaração médica comprovativa da situação de saúde do candidato, com um resumo do processo clínico;
 - e. Declaração do rendimento mensal, com fotocópia de documento comprovativo de seu valor;
 - f. Contrato de prestação de serviços celebrado entre o utente/família/cuidador e Instituição;
7. A admissão deverá ser sempre de carácter experimental por um período de 60 dias, como forma de testar a capacidade de integração do idoso, findo o qual passará a definitiva após a avaliação e proposta do Diretor Técnico.
8. A prioridade de cada situação será definida pela conjugação dos vários itens. Em caso de empate, poderá funcionar a data de inscrição.
9. Em situações urgentes, a admissão será a título provisório com autorização do Diretor Técnico, sujeita a confirmação posterior por parte da Direção, tendo o processo a mesma tramitação de uma admissão normal.

Artigo 8º

Acolhimento de Utentes

Depois de ser dado conhecimento ao utente da sua admissão e após assinatura do contrato como utente do SAD, é realizado o seu acolhimento através de uma visita domiciliária, de forma a recolher informação e definir uma intervenção adequada.



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

Artigo 9º

Registo e Processo dos Utentes

1. O Registo de Utentes deve estar atualizado com a identificação do Utente, motivo da admissão e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. No Processo Individual do Utente deve constar o respetivo do Plano Individual de Cuidados, acordado e disponibilizada cópia que deve permanecer no domicílio do Utente, bem como o registo da prestação de serviços.

Artigo 10º

Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços.
2. As normas do presente regulamento definem as regras de funcionamento desta resposta social, a que os utentes, os seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e os seus responsáveis, após conhecimento do presente regulamento, devem assinar o contrato de prestação de serviços, sendo emitida a declaração de conhecimento e aceitação das regras do presente regulamento.
4. O contrato de prestação de serviços será sempre assinado pelo utente. Além do utente, o contrato poderá ser ainda assinado por um terceiro outorgante, quando o mesmo seja incapaz de gerir a sua pessoa, sendo nomeado um representante legal através, de procuração emitida pelo utente para o efeito ou de decisão judicial numa situação de interdição/inabilitação.
5. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações dos elementos de identificação indicados.

Artigo 11º

Processo Individual de Utente

Para o Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado o Processo Individual do Utente. Este processo é numerado e deve englobar:

- i. Folha de identificação e contacto do Utente;
- ii. Ficha de Inscrição e Documentos solicitados conforme Artigo n.º 6;
- iii. Diagnóstico e Avaliação da Situação Social e levantamento das necessidades;
- iv. Proposta de Admissão à Mesa Administrativa;
- v. Data de início da prestação de serviços;
- vi. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- vii. Identificação e contacto do médico assistente;
- viii. Informação Clínica;



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

- ix. Escalas de Katz e Gijon para avaliação das capacidades funcionais e risco sócio familiar do utente, respetivamente;
- x. Planos Individuais de Cuidado;
- xi. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como registo de situações anómalas;
- xii. Contrato de Prestação de Serviços;
- xiii. Data de cessação do contrato de prestação de serviços e motivo.

CAPÍTULO III

Comparticipações

Artigo 12º

Determinação da Participação

1. Na determinação das participações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

- **Princípio da universalidade** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

- **Princípio da justiça social** – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.

- **Princípio da proporcionalidade** – a participação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A mensalidade pela utilização de serviços apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita mensal do agregado familiar.

2.1 A mensalidade é calculada de acordo com a fórmula, abaixo apresentada, e corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo indicativo de percentagens mínimas de 40% e máximas de 75%, de acordo com a Orientação Técnica/ Circular n.º 4 de 16-12-2014 e, tendo sido deliberado pela Direção da AHSCP a aplicação da seguinte tabela para o SAD, num valor máximo de 50% (ver Anexo 1).

RC=RAF/12-D

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2.2 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



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

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 alguns 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:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto, há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer 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.

2.3 Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e serviços prestados);
- c) 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 fundo de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) 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



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código de IRS, designadamente 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 agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2.4 Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) Despesas com a saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativa a ascendentes e outros familiares;

2.5 Ao somatório das despesas referidas em b) c) e d) do n.º anterior é estabelecido como limite máximo do total das despesas o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior RMMG é considerado o valor real das despesas.

2.6 Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório.

2.7 A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

2.8 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

Artigo 13º

Revisão da Comparticipação Familiar

1. As comparticipações devidas bem como a tabela deverão ser atualizadas anualmente, no 1.º trimestre do ano.
2. Anualmente será solicitado ao Utente que faça prova dos seus rendimentos e despesas, bem como do seu agregado familiar, mediante a apresentação das declarações de IRS, e respetivas notas de liquidação,



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

atualização das pensões de reforma e outros documentos comprovativos da sua real situação, de modo a atualizar a participação familiar.

3. A entrega dos documentos probatórios é efetuada na Secretaria da AHSCP, todos os dias úteis, das 09:00 às 13:30 e das 14:30 às 18:00.

Artigo 14º

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade poderá ser realizado através de numerário, cheque e ou transferência bancária até ao dia 10 mês seguinte ao da realização da prestação de serviços SAD, pago junto das Auxiliares de Ação Direta, que prestam os serviços em casa dos Utentes, ou na Secretaria da AHSCP, todos os dias úteis, das 09:00h às 13:30 e das 14:30 às 18:00. Em caso de atraso de pagamento e/ou do seu incumprimento, e sem que seja aceite uma justificação para o efeito, poderá dar origem à suspensão da prestação de serviços, com rescisão unilateral do contrato e consequente procedimento de cobrança coerciva nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO IV

Condições Gerais De Funcionamento E Prestação De Serviços

Artigo 15º

Horário de Funcionamento

O horário de referência do funcionamento do SAD é das 07:30 às 21:30, todos os dias, de Segunda-feira a Domingo.

Artigo 16º

Direitos dos Utentes

1. Ser servido pelo SAD por vontade própria;
2. À prestação dos serviços e cuidados contratados para a satisfação das suas necessidades de bem-estar físico, qualidade de vida e promoção da sua autonomia;
3. Ser respeitado pela sua identidade pessoal e reservada a sua intimidade pessoal e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
4. Garantia da inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido alterar, modificar ou eliminar coisas ou bens sem o seu consentimento;
5. Direito à custódia da chave do seu domicílio que será guardada na AHSCP, num local seguro e destinado a esse fim, sempre que esta seja entregue aos serviços;



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

6. Reclamar, elogiar ou sugerir, por escrito através do Livro de Reclamação, Livro de Elogios, ou Folha de Sugestões, ou pessoalmente à Direção, ao Diretor Técnico ou até junto das Auxiliares de Ação Direta.

Artigo 17º

Deveres dos Utentes/Representante

1. Manter um bom relacionamento com os funcionários e com a Instituição em geral;
2. Cumprir o regulamento e os termos do contrato de prestação de serviços;
3. Avisar atempadamente a Instituição de qualquer alteração ao serviço;
4. Nas situações em que a família/cuidador coabite com o Utente, ou resida próximo da sua área de residência deverá assumir conjuntamente com o SAD a responsabilidade em participar na vida diária do mesmo.

Artigo 18º

Deveres da Instituição

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do recrutamento de profissionais com perfil adequado à função;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado à execução do plano de cuidados;
3. Cumprir o regulamento e os termos do contrato de prestação de serviços e assegurar o normal funcionamento do S.A.D.;
4. Tratar as reclamações e apresentar as medidas preventivas e corretivas.

Artigo 19º

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição no que se refere ao SAD:

1. Ser tratado com respeito e dignidade;
2. Exigir ao utente, familiar/indivíduo responsável ou representante legal o pagamento da mensalidade até ao último dia do mês posterior àquele a que disser respeito;
3. Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços, em caso de incumprimento das normas deste Regulamento Interno.

Artigo 20º

Prestação dos Cuidados e Serviços

As atividades a desenvolver no âmbito da prestação de cuidados e serviços do SAD deverão estar de acordo com o Plano Individual de Cuidados estabelecido e vão ao encontro do que foi definido contratualmente. Assim e no que se refere a Atividades Básicas e Instrumentais de Vida Diária, temos:



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

1. No domicílio, a prestação de serviços como higiene pessoal, imagem e conforto, higiene habitacional, preparação, confeção e serviço de refeições, lavagem e tratamento de roupas e controlo da medicação;
2. Fora do Domicílio, a prestação de serviços como acompanhamento ao exterior e aquisição de bens e serviços;
3. Em contexto Institucional, a prestação de serviços como atividades lúdicas e ocupacionais (conforme plano lúdico e ocupacional), reabilitação física, terapia ocupacional e serviço de teleassistência.

Artigo 21º

Acompanhamento e Avaliação

1. Os cuidados e serviços prestados, bem como as atividades desenvolvidas, são objeto de registo e de relatórios de trabalho, deverão estar de acordo com o definido no Plano de Cuidados Individual e no Plano de Atividades Lúdicas e Ocupacionais.
2. Quaisquer incidentes ou ocorrências que decorram do funcionamento do SAD deverão ser registados quer em papel, quer na Aplicação Informática, fazendo parte integrante do Processo Individual do Utente.
3. Anualmente proceder-se-á à Avaliação da Satisfação dos Utentes SAD através de inquéritos de satisfação.

Artigo 22º

Interrupção/Cessação da Prestação de Serviços

1. A interrupção, por parte do utente, da prestação de cuidados e serviços poderá ser admitida em qualquer momento, não devendo ultrapassar o máximo de 30 dias, pelo que o utente deverá manifestar essa intenção ao Diretor Técnico, pessoalmente ou por escrito, atempadamente e com as razões subjacentes.
2. A prestação de serviços e a relação contratual cessa por denúncia por parte do utente, com a antecedência mínima de 30 dias, por incumprimento da relação contratual, por morte ou por transferência para outra resposta social mais adaptada às suas necessidades.

CAPÍTULO V Recursos Humanos e Materiais Disposições Gerais

Artigo 23º

Quadro de Pessoal

O Quadro de Pessoal é composto por:

- Diretor de Serviços;
- Diretor Técnico;



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

- Assistente social;
- Enfermeiras
- Fisioterapeuta
- Animadores Socioculturais;
- Gerontólogo;
- Psicólogo;
- Cozinheiras;
- Ajudantes de Cozinha;
- Auxiliares de Ação Direta;
- Auxiliares de Serviços Gerais;

Estão afetos ao SAD um conjunto de recursos humanos dos serviços de apoio e logística, nomeadamente Cozinha Geral, Lavandaria e Manutenção;

As atividades de reabilitação e lúdico-ocupacionais, são asseguradas pela equipa multidisciplinar desta Instituição.

Artigo 24º

Funções e Requisitos

As funções, responsabilidades e autoridades de todos os Colaboradores encontram Boletim do Trabalho e Emprego.

O **Diretor Técnico**, deverá possuir licenciatura na área do Serviço Social, competindo-lhe:

- a) Colaborar com a Direção na organização, planificação, execução, controlo e avaliação do SAD;
- b) Colaborar com a Direção no recrutamento de profissionais com formação e perfil adequado à prestação dos serviços propostos;
- c) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente;
- d) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares e a comunidade em geral;
- e) Assegurar a coordenação e supervisão das equipas prestadoras de cuidados;
- f) Elaborar diagnósticos e respetivos planos de cuidados;
- g) Sensibilizar os profissionais face à problemática dos utentes;
- h) Avaliar as necessidades de formação;
- i) Assegurar a disponibilidade dos meios e recursos para o cumprimento dos princípios definidos;
- j) Assegurar que os requisitos do Cliente são determinados e que se foi ao seu encontro, tendo em vista aumentar a sua satisfação;
- k) Comunicar à organização a importância de se ir ao encontro dos requisitos do Cliente, bem como dos estatutários e regulamentares;
- l) Assegurar a comunicação interna do acompanhamento dos Objetivos da
- m) Qualidade.

Aos **Ajudantes Familiares** compete exercer as seguintes funções:



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

- a) Proceder ao acompanhamento do utente no domicílio;
- b) Cuidar da sua higiene e conforto de acordo com o grau da sua dependência;
- c) Colaborar no controlo da medicação prescrita e tomada pelo utente;
- d) Confeção e/ou distribuição de refeições no domicílio;
- e) Recolher e tratar roupas sujas, e distribuir roupa lavada;
- f) Realizar serviços no exterior sempre que o utente necessite (ex.: acompanhamento a consultas);
- g) Informar a Instituição de eventuais alterações que se verifiquem na situação global do utente;
- h) Conduzir quando necessário as viaturas ao serviço do SAD.

Para assegurar a qualidade dos serviços, as **Ajudantes Familiares** devem cumprir os seguintes requisitos:

- a) Possuir formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados;
- b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, e que se prendem com o envelhecimento, dependência e deficiência;
- c) Dispor de capacidade de fácil comunicação e relacionamento com o utente, adotando uma atitude de escuta e observação quanto às suas necessidades e satisfação;
- d) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da aplicação do plano de cuidados;
- e) Possuir elevado sentido de ética, confidencialidade, responsabilidade e capacidade para a autoavaliação.

Os **restantes colaboradores**, à semelhança dos anteriormente referidos, deverão zelar pelo bom funcionamento da resposta social, com vista à prestação de serviços de qualidade, desenvolvendo as suas atividades de forma multidisciplinar.

CAPÍTULO VI

Disposições Finais

Artigo 25º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a AHSCP possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos desta Instituição.

Artigo 26º

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do SAD deverão informar e contratualizar com os utentes ou 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 de



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

resolução a que a estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P. entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 27º

Integração de lacunas e disposições complementares

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão sugeridas por esta Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria, bem como regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento do SAD, nomeadamente períodos de encerramento, seguros e outros.

Artigo 28º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Direção, apresentado em Assembleia-Geral e entra em vigor a 23 de Novembro de 2019.

Pinhanços, 23 de Novembro de 2019



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

Anexo I

**Tabela de Comparticipações – Percentagem sobre o Rendimento per Capita
Serviço de Apoio Domiciliário**

Serviços	Segunda-feira a Sexta-feira	Segunda-feira a Domingo
-Pequeno-Almoço; -Almoço; -Lanche ajantarado; -Higiene Habitacional; -Higiene Pessoal; -Tratamento de Roupa.	45%	50%
-Pequeno-Almoço; -Almoço; -Lanche ajantarado; -Higiene Pessoal; -Tratamento de Roupa.	45%	45%
-Pequeno-Almoço; -Almoço; -Lanche ajantarado; -Higiene Habitacional; -Higiene Pessoal.	45%	45%
-Pequeno-Almoço; -Almoço; -Lanche ajantarado; -Higiene Habitacional.	40%	40%
-Pequeno-Almoço; -Almoço; -Lanche ajantarado; -Tratamento de Roupa.	40%	40%
-Almoço; -Lanche ajantarado; -Higiene Pessoal.	40%	40%
-Pequeno-Almoço; -Almoço; -Lanche ajantarado.	30%	
-Higiene Habitacional.	5%	
-Higiene Pessoal.	10%	
Tratamento de Roupa.	5%	



Anexo II

Tabela de Preços (prevista no nº 5 do art.17º)

Com vista à sustentabilidade, racionalização e eficácia dos serviços, prosseguindo sempre o princípio da igualdade no tratamento de cada utente, é estabelecida a seguinte Tabela de Preços:

Serviços Complementares	Preços
Acompanhamento em caso de doença súbita, acidente ou outra situação grave que necessite de encaminhamento Hospitalar.	5€/hora/funcionária
Acompanhamento em caso de consultas de rotina (especialidade) análises clínicas ou exames complementares de diagnóstico fora da freguesia de Pinhanços	5€/hora/funcionária
Transporte – Seia	15,00€
Transporte Hospital da Guarda	60,00€
Transporte Hospital de Viseu	60,00€
Transporte Hospital de Coimbra	100,00€
Outras distâncias	120,00€
Organização do Processo/ Requerimentos para solicitação de Subsídios para Acompanhamento a Junta Médica	25,00€

Observação: Em caso de doença súbita, acidente ou outra situação grave, que implique a deslocação e acompanhamento do Utente ao Hospital de Seia ou outro, deverá um colaborador de serviço, responsável para o efeito contactar o familiar responsável, ou o representante legal do utente, dando-lhe conhecimento do sucedido, exceto se a emergência ocorrer entre as 23:00 e as 08:00.

Qualquer situação que não se encontre tabelada deverá necessitar de consulta à Direção de forma a obter-se a resposta correta e esclarecida.



Associação Humanitária Social e Cultural de Pinhanços

Prestação de Apoio à Criança e Terceira Idade

A Direção

-----**Presidente:** *Carlos Alberto Martins Lagarinhos*-----

-----**Vice-presidente:** *António José Neves Cardoso* -----

-----**Tesoureiro:** *Adriano Videira da Cruz*-----

-----**Secretária:** *Catarina Alexandra Maximino Ramos* -----

-----**Vogal:** *José Manuel Cabral Cruz*-----

Pinhanços, 23 de Novembro de 2019