

**REGULAMENTO
INTERNO**

**SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO**

ARPICA

Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos do Concelho de Alpiarça
"Cantinho do Idoso" "Ninho da Criança"

IPSS registada na DGAS com o nº 21/97 em 03/05/93
Rua Dr. José António Simões, 52/2090 – 074 Alpiarça
Tel.: 243 558 862 / Fax: 243 557 591

Email: geral.arpica@hotmail.com

NIPC 501.624.570

ÍNDICE

Capítulo I	2
Denominações e afins	2
Denominação	2
Objetivos e afins	2
Capítulo II	3
População Alvo	3
Condições Gerais de Admissão	3
Critérios de Admissão	4
Documentos a apresentar	4
Processo Individual	5
Direitos dos Clientes	5
Deveres dos Clientes	6
Capítulo III	6
Funcionamento Geral	6
Regras de Funcionamento	6
Comparticipação Financeira	7
Efeitos de Ausências	7
Mensalidades	8
Alimentação	8
Horários de Funcionamento	8
Cuidados Terapêuticos	9
Programação de Atividades	9
Capítulo IV	10
Pessoal	10
Quadro de Pessoal	10
Direitos e Deveres do Pessoal e Voluntários	10
Capítulo V	10
Vigência do regulamento	10
Disposições Finais	10
Entrada em Vigor	10

CAPITULO I

DENOMINAÇÃO E FINS

ARTIGO 1º

DENOMINAÇÃO

1. A Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos do Concelho de Alpiarça (ARPICA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com sede na Rua Dr. José António Simões, 52, Alpiarça.
2. Tem o registo definitivo dos Estatutos aprovados, nos termos do art.º 7 do Decreto-Lei 119/83 de 25 de Fevereiro, publicados no DR nº 180/97, III Série de 06/08/1997; Registada como Instituição Particular de Solidariedade Social com o n.º 21/97 em 03/05/1993.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.) 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.
4. O Serviço de Apoio Domiciliário corresponde à prestação de cuidados em horário a estabelecer de acordo com as necessidades individuais e os recursos disponíveis.

ARTIGO 2º

OBJETIVOS E FINS

1. Os objetivos deste Regulamento Interno são:
 - Promover o respeito pelos direitos dos clientes do SAD e demais interessados;
 - Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento;
 - Promover a participação ativa dos clientes e seus representantes legais na organização e gestão das respostas.
2. Os objetivos do SAD são:
 - Prestação de serviços que satisfaçam necessidades básicas;
 - Prestação de apoio psicossocial;
 - Promover o intercâmbio das gerações;
 - Participação em atividades sociais e culturais.
3. Para cumprir os objetivos, a resposta social de SAD assegurará:
 - Alimentação, cuidados de higiene e conforto, tratamento de roupas, transporte;

- A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada cliente e as indispensáveis regras de vida em comum;
- A ligação dos clientes com os seus familiares e amigos, como desenvolvimento de uma vida afetiva estimulante;
- A participação dos clientes na organização e na vida da ARPICA como pessoas portadoras de um projeto e capazes de ter iniciativa e responsabilidade;
- O convívio entre os clientes, e destes com outros grupos do meio, favorecendo uma participação efetiva na vida da comunidade;
- A concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos clientes, possibilitando-lhes uma vida ativa e útil, na medida das suas capacidades;
- A articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença;
- O SAD desenvolve ainda as seguintes atividades complementares:
 - Apoio psicossocial;
 - Convívio e ocupação;
 - Atividades lúdicas;
 - Organização de atividades;
 - Organização e participação em passeios e eventos.

CAPÍTULO II

POPULAÇÃO ALVO

ARTIGO 3º

CONDIÇÕES GERAIS DE ADMISSÃO

1. A admissão dos clientes é da competência da Direção, sob proposta da Diretora Técnica, em conformidade com este Regulamento, podendo ser admitidos:
 - a. Os potenciais clientes ou familiares para frequentar a Instituição, devem contactar a Técnica Responsável, a fim de se proceder à sua inscrição, cumprindo-se os procedimentos e as normas em vigor.
 - b. Com idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente. Estes casos serão decididos pela Direção após avaliação da situação pela Diretora Técnica da Instituição;
 - c. Que não sofram de doenças infetocontagiosas ou deficiência mental que prejudique o regular funcionamento da Instituição;

- d. Que residam preferencialmente na freguesia de Alpiarça, onde seja possível estender o serviço, desde que as famílias não tenham condições de lhes prestar cuidados.
2. Serão também de considerar as situações de pessoas ou famílias que se encontrem em situação de carência ou disfunção social independentemente da idade.

ARTIGO 4º

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. A admissão dos clientes far-se-á de acordo com critérios de prioridade, consoante se encontrem em situação de risco, de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento, designando-se especificamente os seguintes:
 - a. Ser associado da ARPICA
 - b. Grau de isolamento;
 - c. Precariedade económica;
 - d. Dificuldade de organização do quotidiano, viverem isolados, ou com desajustamentos familiares graves;
 - e. Incapacidade da família para responder às necessidades do indivíduo, ou degradação familiar.

ARTIGO 5º

DOCUMENTOS A APRESENTAR

1. De forma a formalizar a admissão, deverão ser entregues os seguintes documentos:
 - a. Documento de Identificação do cliente e do representante legal;
 - b. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal (exceto se o documento de identificação for o Cartão do Cidadão);
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou outro Sistema do cliente (exceto se o documento de identificação for o Cartão do Cidadão);
 - d. Cartão de cliente do Sistema Nacional de Saúde do cliente (exceto se o documento de identificação for o Cartão do Cidadão);
 - e. Documentos adequados e credíveis, comprovativos dos rendimentos auferidos pelo agregado familiar no ano anterior;
 - f. Declaração médica comprovativa da situação clínica do indivíduo, no que respeita a doenças infetocontagiosas.

ARTIGO 6º

PROCESSO INDIVIDUAL

1. Para melhor conhecimento dos aspetos físicos, psicológicos e sociais do cliente e acompanhamento da sua evolução na Instituição, a Técnica Responsável deverá organizar um processo individual e confidencial.
2. Para além do processo individual, deverá existir um registo atualizado de admissão dos clientes, onde conste o nome, idade, data de entrada, data de saída e os motivos.
3. Para a respetiva elaboração do processo:
 - a. Os potenciais clientes ou familiares interessados em frequentar a Instituição devem dirigir-se à Técnica Responsável e proceder à sua Inscrição de admissão;
 - b. A Técnica Responsável elaborará um diagnóstico da situação baseado nos critérios de admissão e apresenta a proposta à Direção;
 - c. A admissão dos clientes é feita pela Direção da ARPICA com parecer da Diretora Técnica, de acordo com as normas constantes do presente regulamento, podendo em casos de urgência ser assumida pela Técnica Responsável.

ARTIGO 7º

DIREITOS DOS CLIENTES

1. A relação entre o cliente e a Instituição deverá reger-se por um conjunto de requisitos legais, que lhe conferem direitos e deveres.
2. O cliente é detentor de um conjunto de direitos, de que se destacam:
 - a. Direito a exigir o respeito pela sua identidade pessoal e bens;
 - b. Direito à reserva de intimidade privada e familiar;
 - c. Direito à confidencialidade;
 - d. Direito à preservação dos seus usos e costumes;
 - e. Direito a participar em atividades socioculturais, e no seu planeamento, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - f. Direito a dar entrada por vontade própria, usufruindo do apoio adequado à sua situação e exigir qualidade nesse apoio;
 - g. Direito à prestação dos serviços contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter e melhorar a sua autonomia;
 - h. Direito de acesso à ementa semanal e participação no seu planeamento;
 - i. Direito à informação do familiar responsável, de qualquer alteração no seu estado de saúde, dentro do horário de funcionamento da Instituição;

- j. Direito a participar na planificação do seu PDI – Plano de Desenvolvimento Individual.

ARTIGO 8º

DEVERES DOS CLIENTES

1. O cliente da resposta social de SAD, deve comprometer-se a:
 - a. Cumprir as normas expressas no presente Regulamento Interno e outras orientações relativas ao funcionamento;
 - b. Participar mensalmente nos custos dos serviços prestados de acordo com o previamente estabelecido;
 - c. Assinar o contrato de prestações de serviço elaborado de acordo com a legislação em vigor;
 - d. Respeitar o bem-estar entre todos os clientes e a sua integridade pessoal;
 - e. Respeitar o património e os dirigentes da Instituição;
 - f. Respeitar o trabalho, a integridade e honestidade dos empregados;
 - g. Comunicar por escrito à Direção da Instituição com 15 dias de antecedência, quando pretender deixar a mesma, fundamentando a sua decisão.

CAPÍTULO III

FUNCIONAMENTO GERAL

ARTIGO 9º

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. O Funcionamento do SAD deverá proporcionar qualidade de vida ao cliente;
2. O cliente é o elemento central, para quem a Instituição trabalha e a quem a Instituição serve;
3. A Instituição assegura a prestação de serviços inerentes à resposta social, recorrendo sempre que possível aos serviços da sede;
4. O domicílio do cliente é inviolável, devendo como tal ser considerado e não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem autorização do cliente;
5. Nos casos em que seja necessário, por solicitação do cliente, confiar uma chave do domicílio à Instituição, esta deve ser guardada em lugar seguro ou entregue à responsabilidade do funcionário encarregue da prestação de cuidados;
6. A Instituição tem acessível a todos os clientes e/ou familiares um livro de sugestões e/ou reclamações com o objetivo de melhorar o funcionamento da resposta;
7. A Instituição permite ao cliente usufruir do estatuto de associado, pagando uma quota mensal, o que lhe dará um sentimento de pertença e participação;
8. A Instituição mantém e estimula a autonomia dos idosos para o desempenho das suas atividades de vida diária;

9. A Instituição deverá criar um ambiente acolhedor, de harmonia com os hábitos e os costumes da vida anterior do idoso;
10. A Instituição cria um clima de relação saudável entre os vários intervenientes (direção/idosos/funcionários/familiares/comunidade) e interajuda;
11. As situações referentes a atividades para os clientes, articulam-se com necessárias adaptações às atividades previstas pela Instituição no seu plano de atividades;
12. O SAD funciona em regime diurno, com horário a estabelecer de acordo com as necessidades individuais e os recursos disponíveis;
13. O cliente pode escolher de entre os serviços existentes apenas aqueles de que necessita, pagando cada um deles de acordo com as condições estabelecidas no regulamento;
14. A Instituição procura a colaboração efetiva com outros serviços da comunidade, com o objetivo, de organizar respostas às carências detetadas nos clientes de uma forma integrada.
15. Na ocorrência de óbito, sempre que um funcionário prestador de cuidados estiver presente, este deve informar imediatamente o serviço e o familiar responsável, devendo este tomar os procedimentos legais necessários.

ARTIGO 10º

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA

1. O cliente abrangido pelo acordo de cooperação estabelecido entre a Instituição e o organismo da Segurança Social participará com uma percentagem dos seus rendimentos, de acordo com as orientações normativas emitidas pela Tutela e constantes do Regulamento de Comparticipações da Instituição;
2. A comparticipação adicional por serviços solicitados pelo cliente, que extrapolem a situação-tipo, constará de tabela própria anexa no referido Regulamento de Comparticipações;
3. A comparticipação não inclui gastos com fraldas, medicamentos, e outros artigos necessários ao cliente, devendo estes, estar a cargo do cliente ou respetiva família.

ARTIGO 11º

EFEITO DAS AUSÊNCIAS

1. As ausências justificadas inferiores a 15 dias, não determinam alterações no valor da mensalidade;
2. Nos meses com ausências justificadas por doença grave, superior a 15 dias não intervalados o valor da mensalidade sofrerá uma redução de 25%;
3. Ao cliente que usufrua dos serviços em meses alternados ser-lhe-á cobrado 10% do valor da mensalidade nos meses em que está ausente.

ARTIGO 12º

MENSALIDADES

1. Pagamento das mensalidades:
 - a. A participação mensal é paga até ao dia 15 de cada mês a que se refere a mensalidade.
 - b. Após o dia 15 e até final do mês, sofre um agravamento de 10%.
 - c. As mensalidades em atraso pagas nos meses seguintes, têm um acréscimo de 20%;
 - d. Os atrasos superiores a 2 (dois) meses conferem à ARPICA, o direito de suspender os serviços;
 - e. O responsável pelo cliente será avisado por escrito com a antecedência mínima de 5 dias da suspensão do serviço.
2. Revisão das mensalidades
 - a. A participação familiar será revista anualmente com efeitos ao início de cada ano civil;
 - b. Por iniciativa da Instituição ou a pedido do cliente, poderá a mensalidade ser revista, desde que se alterem significativamente os elementos que serviram de base ao cálculo da mensalidade (rendimentos do agregado familiar).

ARTIGO 13º

ALIMENTAÇÃO

1. O SAD fornece diariamente o almoço e opcionalmente o jantar.
2. Ementas
 - a. As ementas são fixadas mensalmente na Instituição de modo a serem facilmente consultadas pelas famílias e clientes;
 - b. Só poderão ser alteradas por motivos de força maior;
 - c. Serão consideradas as situações devidamente justificadas pelo médico, com a indicação dos alimentos que o cliente não pode consumir.

ARTIGO 14º

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SAD funciona em regime diurno, das 8:00h às 17:30h, nos dias a estabelecer de acordo com as necessidades individuais e os recursos disponíveis. Por opção, pode ter prolongamento de horário até às 20h (desde que devidamente fundamentado e previamente solicitado);
2. Os Serviços Administrativos funcionam de segunda a sexta-feira das 9h às 17:30h;
3. Os Serviços Técnicos funcionam de segunda a sexta-feira das 9:30h às 17:30h.

ARTIGO 15º

CUIDADOS TERAPÊUTICOS

1. Em caso de acidente ou doença súbita, serão solicitados de imediato os meios de emergência médica (INEM), avisando-se também de imediato a família;
2. Sempre que seja necessário medicar o cliente, as respetivas indicações devem ser dadas por escrito à Técnica Responsável da Instituição, que providenciará as medidas necessárias à medicação de acordo com a prescrição médica;
3. Após cada consulta em que a família acompanha o cliente, deverá ter a Instituição conhecimento dos respetivos resultados ou recomendações, preferencialmente por escrito;
4. Nos casos em que a família, não possa acompanhar o cliente, os custos da deslocação, são assumidos pelo cliente de acordo com o Regulamento de Participações;
5. A ARPICA não se responsabiliza por acidentes ou atos que possam acontecer durante a prestação dos serviços de SAD, quando estes são provocados por negligência do próprio cliente e/ou familiares.

ARTIGO 16º

PROGRAMAÇÃO DE ATIVIDADES

1. Para dar aos clientes um ambiente que proporcione o seu bem-estar global e o relacionamento saudável, será elaborada numa programação anual de atividades de animação/ocupação, adaptada à realidade sociocultural do meio, que defina os objetivos e as atividades que os concretizem;
2. Para garantir o desenvolvimento das atividades referidas existe uma técnica com formação adequada;
3. As atividades são programadas com a participação dos idosos;
4. Todas as atividades externas ou internas devem visar:
 - a. A manutenção do grau máximo de autonomia dos idosos em fase das crescentes dificuldades no desempenho das suas atividades diárias;
5. A criação de um ambiente acolhedor, de harmonia com os hábitos e os costumes de vida do idoso;
6. O convívio entre os idosos e destes com os familiares e amigos, bem como com outros grupos do meio;

CAPÍTULO IV

PESSOAL

ARTIGO 17º

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal da ARPICA encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O SAD pode funcionar também com pessoal voluntário e estagiários devidamente enquadrados.

ARTIGO 18º

DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL, VOLUNTÁRIOS E ESTAGIÁRIOS

1. Os direitos e deveres do pessoal são os definidos na Convenção Coletiva de Trabalho em vigor para o setor, bem como no Código de Trabalho.

CAPÍTULO V

VIGÊNCIA DO REGULAMENTO

ARTIGO 19º

DISPOSIÇÕES FINAIS

1. Os casos omissos serão objeto de análise e decisão em reunião de Direção.

ARTIGO 20º

ENTRADA EM VIGOR

1. O presente regulamento entra em vigor logo que aprovado pela Direção da Instituição, devendo ser revisto sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da instituição o justifiquem, devendo comunicar-se à família e à Segurança Social.
2. O presente regulamento revisto, entra em vigor em 1 de Janeiro de 2014.

O Presidente de Direção
