REGULAMENTO INTERNO – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

Denominação e objetivos da ALF

ARTIGO 1º.

Denominação

A ASSOCIAÇÃO DOS LARES FERROVIÁRIOS (ALF) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede no Lar dos Ferroviários do Entroncamento que criou as condições necessárias para apoiar os ferroviários e suas famílias, Serviço de Apoio Domiciliário, internamento e Centro de Dia. A ALF tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, desde 14/06/1999 para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. A capacidade do acordo, revisto em 01/10/2013 é de 22 utentes.

ARTIGO 2º

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicilio, 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 que se rege pelo estipulado no:

a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 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;
e) Protocolo de Cooperação em vigor;
f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

ARTIGO 3º.

Objetivos

1. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que tem como objetivo contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados da ALF, prevenir situações de dependência e promover a sua autonomia, prestar cuidados de ordem biopsicossocial de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar, prestar apoio na satisfação das necessidades básicas, colaborar e/ou assegurar o acesso aos cuidados de saúde.
2. Para concretizar este objetivo o SAD assegura um conjunto diversificado de serviços, em função da necessidade das pessoas, tais como:
   a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
   b) Cuidados de vigilância e prevenção em saúde no domicílio e articulação com os serviços de saúde que permitam uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença;
   c) Pequenas limpezas no domicílio;
   d) Fornecimento e apoio nas refeições;
   e) Tratamento de roupas;
   f) Atividades de animação e socialização;
   g) Cedência de ajudas técnicas;
   h) Harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada cliente e as indispensáveis regras da vida em comum;
   i) Procura permanente de soluções que possam constituir alternativa ao Serviço de Apoio Domiciliário e informação de outros recursos da comunidade que possam concorrer para o seu bem-estar;
   j) Outros.

CAPÍTULO II

Clientes

ARTIGO 4º.

Condições Gerais de Admissão

1. O SAD abrange clientes que residam até um limite de 10 km a partir das instalações da instituição e funciona durante todos os dias, incluindo sábados, domingos e feriados.
2. São condições de admissão no serviço de apoio domiciliário:
   a) Ser sócio da ALF (Efetivo ou Auxiliar);
   b) Estar inscrito na lista de candidatura a apoio domiciliário (lista de espera) salvo se houver vagas. A inscrição pode ser feita a seu pedido, ou em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido deverá

ser formulado por alguém da sua confiança que assuma a responsabilidade desse mesmo pedido.

3. Só podem ser inscritos na lista de espera os clientes com pelo menos 1 ano de antiguidade como sócios.

4. Em situações especiais, perfeitamente justificadas, poderão ser admitidas pessoas que se encontrem em situação social grave ou necessitem de assistência inadiável.

ARTIGO 5º.

Critérios de Admissão

A admissão na resposta social SAD resulta do somatório da pontuação obtida pela aplicação dos critérios constantes no anexo I, devendo ser objetivamente fundamentada pelo Técnico da área Social.

ARTIGO 6º.

Documentos a apresentar

1.Para admissão no SAD serão necessários os seguintes documentos:

a) Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Cartão de Beneficiário, Número de Contribuinte;
b) Documento comprovativo da existência de doença crónica e respetivas despesas mensais com medicamentos;
c) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar do cliente e do próprio.

ARTIGO 7º.

Processo individual

Para melhor conhecimento dos aspetos físico, psicológico e social do cliente e acompanhamento da sua evolução no serviço, o Coordenador da resposta social deverá organizar um processo individual e confidencial.

O SAD elabora um plano de cuidados individualizado, em colaboração com o cliente e respetiva família/pessoa relevante para o cliente, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação.

Durante os 30 dias após a admissão do cliente o é elaborado o Plano de Acolhimento Inicial que abrange diversas áreas de intervenção. Após este período e tendo por base a informação recolhida anteriormente é elaborado o Plano de Desenvolvimento individual.

ARTIGO 8º.

Admissão

1. Em caso de existência de lista de espera a admissão na resposta social de serviço de apoio domiciliário resulta do somatório da pontuação obtida pela aplicação dos critérios constantes no Anexo I, devendo ser objetivamente fundamentada pelo Técnico da área social;
2. Os clientes serão admitidos pela ordem que ocupam na lista de espera (do primeiro para o último lugar);
3. A lista de espera será atualizada todos os meses e elaborada nos termos do disposto no número 1 do presente artigo;
4. Os clientes serão contatados, logo que haja lugar disponível no SAD, devendo informar, no prazo de dez dias contados a partir do dia seguinte ao da receção da comunicação, se estão interessados em ocupar o lugar que lhes é oferecido;
5. Na contagem do prazo referido no número anterior estão incluídos os sábados, domingos e feriados;
6. Caso não façam a comunicação referida no número 4, no prazo aí indicado, será admitido o cliente que ocupa o lugar imediatamente a seguir na lista de espera;
7. Se a situação do sócio se alterar desde a sua inscrição poderá pedir por escrito uma nova reavaliação;
8. Todos os clientes são admitidos por um período experimental de três meses, após o que a sua admissão poderá passar a definitiva;
9. A não efetivação da passagem de experimental a definitiva, terá que ser sustentada por relatório da Diretora de Serviços devidamente fundamentado e aprovado pela Direção;
10. Caso haja vagas no SAD, poderão ser admitidos clientes, temporariamente, por períodos bem definidos, quer por incapacidade temporária dos mesmos, quer como apoio às famílias;
11. As admissões temporárias terminam, impreterivelmente, no fim do período que tiver sido fixado podendo ser considerada a sua renovação caso não existam outros clientes interessados;
12. Só serão admitidos no SAD os sócios que tenham as suas quotas em dia.

ARTIGO 9º.

Por quem é feita a admissão

A admissão dos clientes é feita pelo Coordenador da resposta social de acordo com as normas constantes do presente regulamento com a aprovação da Diretora de Serviços.

ARTIGO 10º.

Contrato

1. É celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou seus familiares, remetendo para este regulamento nomeadamente no que diz respeito aos direitos e deveres de ambas as partes, indicando o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade bem como o preço praticado constam de adenda ao contrato, que dele faz parte integrante.
3. O original do contrato é entregue ao segundo outorgante ou aos representantes, assim como uma cópia deste regulamento.
4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
5. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior, haverá lugar à atualização, no contrato, da respetiva adenda.

ARTIGO 11º.

Mensalidade/Comparticipação financeira

1. Aquando da assinatura do contrato referido no artigo 10º é fixada a mensalidade correspondente aos serviços prestados.
2. A mensalidade é calculada do seguinte modo ((Rendimento do cliente – valores de taxas e impostos) x 14):12, a este resultado é aplicada uma percentagem consoante o(s) serviço(s) solicitado(s): 20% almoço; 20% jantar; 10% higiene; 10% tratamento de roupa. No caso dos casais considera-se rendimento do cliente metade da soma do rendimento de ambos.
3. Esta mensalidade é atualizada todos os anos pela aplicação de taxa de inflação do ano anterior publicada pelo Instituto Nacional de Estatística ou por outro meio oficialmente afixado.
4. O cálculo da comparticipação mensal do cliente abrangido pelo acordo de cooperação entre a ALF e o Instituto da Segurança Social é efetuado segundo a orientação normativa da Direção Geral de Acão Social em vigor, a circular nº 4 de 16/12/2014 e nos termos do disposto no Protocolo de Cooperação celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e CNIS - Confederação Nacional das Instituições Particulares de Solidariedade Social.
5. A comparticipação financeira, vence no dia 1 de cada mês, podendo ser efetuado até ao dia 10 do mês a que disserem respeito, impreterivelmente.
6. O cálculo da mensalidade dos clientes não abrangidos pelo acordo de cooperação é efetuado com base na tabela de preços em vigor aprovada anualmente pela Direção e não poderá ser superior ao custo real de cada Cliente, incluindo as amortizações legais.

7. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente.
8. Em caso de saída da instituição não haverá lugar à restituição do valor da mensalidade. Caso o segundo outorgante faleça até dia 15 do mês a que diz respeito a morte só paga meia mensalidade e todas as despesas efetuadas até essa data, se falecer a partir de dia 16 inclusive paga a mensalidade total e todas as despesas efetuadas.

8. Em caso de ausência temporária, será sempre devida a respetiva mensalidade.

9. Em caso de incumprimento da comparticipação financeira durante dois meses, o serviço será imediatamente cancelado, sendo o Cliente avisado com quinze dias de antecedência.

ARTIGO 12º.

Cessação do Serviço de Apoio Domiciliário

1. Os clientes podem, por si ou por quem os represente, fazer cessar a prestação de serviços.
2. A comunicação da cessação deve ser feita por escrito, justificando ou não as suas razões, com a antecedência mínima de quinze dias.
3. A Direção, sob parecer da Diretora de Serviços em relatório devidamente fundamentado, poderá fazer cessar a prestação de serviços a qualquer cliente, sempre que este não se adapte, não reúna condições para usufruir da resposta social, provoque distúrbios ou agressões, desrespeite os prestadores de cuidados ou qualquer das regras expressas neste regulamento. Neste caso é avisado o cliente ou seu representante, por escrito, e o serviço será suspenso num prazo máximo de 5 dias úteis após a comunicação.
4. A ausência do cliente, por período superior a quatro meses, pode dar lugar à cessação do contrato de prestação de serviços, excetuando-se as situações devidamente justificadas.
5. Quaisquer ausências que impliquem a continuidade da reserva do lugar obrigam sempre ao pagamento das prestações acordadas.
6. Quando ocorra a situação prevista no número um, o cliente e/ou os seus representantes são obrigados a pagar a totalidade dos serviços correspondentes ao mês em que cessou a permanência no Serviço de Apoio Domiciliário

CAPITULO III

Direitos e Deveres

ARTIGO 13º.

Direitos e deveres do cliente

1.Todos os clientes têm direito:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
b) A manter e a exigir sigilo sobre assuntos que expressamente declare;
c) 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;
d) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
e) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

2.São deveres do cliente de SAD:

a) Cumprir as regras expressas neste regulamento;
b) Colaborar com a equipa na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
d) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição
e) Pagar, atempadamente a mensalidade correspondente bem como todos os produtos ou serviços que adquira através da ALF.

ARTIGO 14º.

Direitos e deveres da ALF

1. A ALF tem direito a:

a) Ver cumprido o disposto no ponto 2 do artigo 13º do presente regulamento.

2. A ALF tem o dever de proporcionar:

a) O disposto no ponto 1 do artigo 13º do presente regulamento.

CAPÍTULO IV

Atividades

ARTIGO 15º.

Programação

1. A programação das atividades deverá ter em conta os interesses dos clientes e estar adaptada à realidade sociocultural do meio em que vivem;
2. As atividades serão programadas com a participação dos clientes

CAPITULO V

Funcionamento

ARTIGO 16º

Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica do SAD compete à chefe de Divisão cujo o nome e formação se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Diretora de Serviços, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Chefe de Divisão é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora de Serviços.

ARTIGO 17º.

Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível contendo a indicação do número de recursos humanos, conteúdo funcional e horários.

CAPITULO V

Disposições finais

ARTIGO 18º.

Cobertura do Serviço

O SAD abrange clientes que residam até um limite de 10 Km a partir das instalações da instituição.

ARTIGO 19º

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a instituição possui livro de reclamações que poderá ser solicitado a qualquer trabalhador.

ARTIGO 20º.

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 21º.

Entrada em vigor

1. O presente Regulamento entra em vigor logo que aprovado pela Direção da Associação dos Lares Ferroviários.
2. Será revisto sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da instituição o justifiquem.
3. Este regulamento encontra-se disponível e devidamente atualizado no *site* da instituição e no placard à entrada da mesma.
4. Qualquer alteração ao presente regulamento será comunicada ao Instituto da Segurança Social, IP.

*Sempre que impresso, este documento é considerado "**cópia não controlada**", não sendo sujeito a atualizações.*
Documento Informático, não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Não imprima este documento. Faça-o apenas em situações excecionais. Tenha consciência Ambiental!