

**ADAS – ASSOCIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO E APOIO SOCIAL -
NINHO DO AÇOR**

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO

Artigo 1º

Localização e Caracterização

1. ADAS - A Associação de Desenvolvimento e Apoio Social, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede no loteamento Horta da Fonte, Lote 8 – 6000-590 Ninho do Açor.
2. O presente regulamento aplica-se à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.
3. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário funciona integrada e com recurso a serviços comuns com outra resposta social da instituição que funcionam com objetivos similares e complementares.
4. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou 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, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Artigo 2.º

Legislação Aplicável

1. A resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS rege-se pelo estipulado na Orientação Técnica, Circular nº 4, de 2014-12-16 na Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro; no Manual para a Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – SAD; no Decreto-lei 64/2007, DR 52/2007 Série I de 14 de março de 2007; e no Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário – Protocolo para o Biénio 2015-2016, celebrado entre o Ministério da Solidariedade e Segurança Social e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade.

Artigo 3º

Objetivos do Regulamento

O presente regulamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes/utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
3. Promover a participação de todos os clientes/utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4º

Objetivos da Resposta Social

5. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS tem como objetivos:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Contribuir para a permanência dos clientes/utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - e) Prestar os cuidados e serviços adequados Às necessidades dos clientes/utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.
6. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS tem acordo de cooperação para 20 clientes/utentes;

Artigo 5º

Cuidados e Serviços Prestados

1. De acordo com o contratualizado, o Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS poderá assegurar a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições (pequeno-almoço, almoço, jantar), respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados a prestar;
 - d) Lavagem e tratamento de roupas do uso pessoal do utente/cliente;

e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

f) Serviço de teleassistência.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS também pode assegurar outros serviços, designadamente:

a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes/utentes;

b) Apoio psicossocial;

c) Transporte e acompanhante do cliente/utente ao exterior;

d) A orientação e/ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente/utente;

3. É da responsabilidade da Direção da ADAS, deliberar outros serviços e atividades a prestar aos clientes/utentes, de acordo com a disponibilidade da instituição e a condição de saúde do cliente/utente, mas que, não representando qualquer compromisso por parte da instituição, não estão incluídos na comparticipação familiar.

Artigo 6º

Princípios de Atuação

A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;

b) Interdisciplinariedade;

c) Avaliação das necessidades do cliente/utente;

d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;

e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;

f) Participação e corresponsabilização do cliente/utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços;

Artigo 7º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente/utente ou seu responsável deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidatura – *Ficha de Inscrição*, que constitui parte integrante do Processo Individual do cliente/utente, devendo fazer prova das

declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos documentos descritos no artigo 6º do presente regulamento;

2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico da instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submeter à decisão da Direção;

3. A pessoa responsável pela candidatura deve informar qualquer alteração sobre a informação disponibilizada.

Artigo 8º

Documentos a Apresentar

Para efeitos de admissão, devem ser entregues cópias dos seguintes documentos:

- ✓ Fotocópia do BI ou do Cartão de Cidadão do cliente/utente;
- ✓ Fotocópia do nº de contribuinte do cliente/utente;
- ✓ Fotocópia do nº de identificação da segurança social do cliente/utente;
- ✓ Fotocópia do cartão de utente do cliente/utente e de subsistemas a que pertença;
- ✓ Fotocópia do boletim de vacinas do cliente/utente;
- ✓ Grupo sanguíneo do cliente/utente (facultativo);
- ✓ Declaração médica comprovativa da situação de saúde do cliente/utente, com um resumo do respetivo processo clínico, indicação da tabela terapêutica;
- ✓ Fotocópia da última declaração do IRS e anexos;
- ✓ Fotocópia do comprovativo dos rendimentos do cliente/utente;

Artigo 9º

Condições de Admissão

1. Podem ser admitidos no Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS pessoas de ambos os sexos, com residência em Ninho do Açor, que se encontrem no domicílio em situação de dependência, não podendo assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária.

2. Os candidatos têm que expressar livremente a vontade em ser admitidos. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um familiar que assuma a responsabilidade pela admissão do cliente/utente.

Artigo 10º

Critérios de Admissão

1. Sempre que a capacidade do estabelecimento não permita a admissão de todos os clientes/utentes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de admissão:

- ✓ Situações socioeconómicas mais desfavorecidas (30%);
- ✓ Ausência ou indisponibilidade de cuidador que assegure os cuidados necessários ao cliente/utente (20%);
- ✓ Conflito familiar/marginalização/exclusão/negligência e maus-tratos (20%);
- ✓ Isolamento social e/ou geográfico (20%);
- ✓ Cliente/Utente com familiares a frequentar a resposta social (10%);

2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação dos vários critérios de ponderação e só em caso de empate funciona a data de inscrição.

Artigo 11º

Admissão

1. As admissões são feitas pela Direção da ADAS, tendo por base, sempre que solicitado por esta, uma informação social elaborada pela Técnica Superior de Serviço Social;
2. O cliente/utente deve submeter-se a prévia avaliação da Técnica Superior de Serviço Social;
3. Da decisão de admissão será dado conhecimento ao cliente/utente ou responsável com 8 dias de antecedência;
4. O processo de admissão consta de elaboração do contrato de prestação de serviços, do processo individual do cliente/utente e de avaliação dimensional;
5. No contrato de prestação de serviços estão definem-se: direitos e obrigações de ambas as partes; data de início e fim do período de contrato; condições de suspensão e/ou rescisão da prestação de serviços; serviços e atividades a prestar e respetivos preços, assim como modalidade de pagamento; o contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes;
6. A admissão tem sempre carácter experimental por um período de 60 dias, como forma de testar a capacidade de adaptação do(a) idoso(a) ao serviço que lhe é prestado, findo o qual passará a definitivo se até ao final do prazo nenhuma das partes o comunicar à outra;
7. Os clientes/utentes que satisfaçam as condições de admissão mas para as quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na lista de espera da resposta social.

Artigo 12º

Lista de Espera

1. A lista de espera dos candidatos é organizada de acordo com os critérios de admissão, havendo priorização das candidaturas;
2. Não existe número de ordem fixo, pois este número resulta da priorização das candidaturas, definida através dos seguintes critérios:
 - 2.1. Critérios de admissão;
 - 2.2. Data da Inscrição;
3. A lista de candidatos é anualmente atualizada telefonicamente, para saber se cada candidato mantém interesse na sua candidatura ou se pretende desistir. Caso não seja possível, após várias tentativas, entrar em contacto com o cliente/utente ou seu responsável, é retirada a sua candidatura da lista de candidatos e arquivada no dossier das desistências;
4. Quando um candidato é contactado para a sua admissão e não a aceite no momento por considerar inoportuno mas pretendendo a sua continuidade na lista de candidatos, é feita a sua reinscrição, colocando-se a data de não aceitação, na lista.

Artigo 13º

Acolhimento dos novos clientes/utentes

1. Após a formalização da ficha de candidatura/admissão, da realização da avaliação e da decisão final da Direção da ADAS, proceder-se-á à integração do cliente/utente na resposta social;
2. A receção do cliente/utente será feita pelo Diretor Técnico, ou alguém designado por este para o efeito, em dia e hora previamente acordados.

Artigo 14º

Processo Individual do cliente/utente

1. Deverão fazer parte do Processo Individual, que acompanha o cliente/utente ao longo da sua relação com o Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS, os seguintes documentos:
 - ✓ Cópia atualizada dos documentos indicados no artigo 6º do presente regulamento;
 - ✓ Ficha de Candidatura/Admissão;
 - ✓ Contrato de prestação de serviços;
 - ✓ Dados de identificação e de caracterização social do cliente/utente;

- ✓ Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - ✓ Informação clínica do cliente/utente;
 - ✓ Identificação e contactos da(s) pessoas(s) próxima(a) do cliente/utente a contactar em caso de emergência/necessidade;
 - ✓ Avaliação dimensional;
 - ✓ Plano Individual de Cuidados do cliente/utente;
 - ✓ Plano Individual e respetiva revisão;
 - ✓ Relatórios de monitorização e avaliação do PI;
 - ✓ Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
 - ✓ Registos de ocorrências de situações anómalas;
 - ✓ Registo dos períodos de ausência;
 - ✓ Registos de cessação de relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação;
 - ✓ Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicilio do cliente/utente e regras de utilização;
 - ✓ Outros, considerados relevantes;
2. O Processo Individual do cliente/utente é confidencial.

Artigo 15º

Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS está sediado no loteamento Horta da Fonte, Lote 8 – 6000-590 Ninho do Açor.
2. As instalações de suporte ao Serviço de Apoio Domiciliário são compostas por:
 - ✓ Cozinha/Despensa;
 - ✓ Instalações sanitárias;
 - ✓ Vestiários;
 - ✓ Secretaria/ Gabinete Técnico;
 - ✓ Gabinete da Direção;
 - ✓ Lavandaria;

Artigo 16º

Horário de Funcionamento

1. O horário de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é de 7 dias/semana, das 9h00 às 18h00, sendo que funciona ainda das 19h00 às 20h00 para os clientes/utentes dependentes (acamados), não encerrando para férias;
2. A instituição poderá encerrar no dia de Natal e no dia de Ano Novo, se a Direção assim o deliberar. Os clientes/utentes e/ou seus responsáveis serão avisados com a devida antecedência.

Artigo 17º

Comparticipação Familiar

1. A participação familiar a pagar pela frequência da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é determinada em função dos serviços prestados e rendimentos do cliente/utente baseado na Orientação Técnica Circular nº 4, de 2014-12-16 emitida pela Direção Geral da Segurança Social do Ministério da Solidariedade e Segurança Social:

- a) O cálculo das participações familiares fazem-se tendo por base uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar;
- b) Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da participação familiar devida pela utilização da resposta social, corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagem mínima de 40% e máxima de 75%, definido do seguinte modo:

Resposta Social	Serviços/Frequência	Percentagem		
Serviço Apoio Domiciliário	Alimentação: Almoço e Jantar	40%	50%	
	Higiene Habitacional (uma vez por semana)	5%		
	Higiene Pessoal (duas vezes por semana)	2,5%		
	Tratamento de Roupas (uma vez por semana)	2,5%		
	Alimentação: Pequeno Almoço e Lanche	10%		
	Higiene Pessoal Diária/ Tratamento de Roupas Diário	10%		
	Serviço Extra de Higiene aos Acamados (das 19h00 às 20h00)	5%		
	Outros Serviços	5%		
O total da percentagem não pode exceder os 75%				
<p>Nota: Pelos cuidados de saúde como medição de glicémia, administração de insulina, medição da tensão arterial, administração da medicação diária, não são cobrados quaisquer valores extra-mensalidade. São valores extra-mensalidade os referentes a aquisição de fraldas, aquisição de medicação e transportes para atos médicos.</p>				

- c) A comparticipação familiar máxima não poderá exceder o custo médio real do cliente/utente verificado na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte formula:

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

Sendo que:

R = rendimento *per capita* mensal

RAF = rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = despesas mensais fixas

N = número de elementos do agregado familiar

2. O pagamento de mensalidade pode ser efetuado de segunda-feira a sexta-feira das 9h00 às 12h30 e das 12h30 às 18h00, na Secretaria em cheque ou dinheiro, ou por transferência bancária;
3. O processo de cálculo da comparticipações é realizado com base nas informações constantes dos documentos solicitados na candidatura (artigo 6º do presente regulamento);
4. Se o cliente/utente ou seu responsável não apresentar os documentos necessários para o cálculo da mensalidade, pagará a mensalidade máxima em vigor na resposta social, devendo para o efeito assinar uma declaração em que fique registada essa opção;
5. Anualmente serão revistas as comparticipações familiares, tendo por base os comprovativos apresentados para o efeito e de acordo com o custo real do cliente/utente na resposta social. Esta alteração ocorre no mês de janeiro com efeitos a partir do mês de fevereiro inclusive. Esta alteração constará de adenda ao contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes;
6. A família e/ou responsável, se a situação económica o permitir, poderão ser chamados a participar nos custos, sempre que a relação rendimento per-capita/custo real do cliente/utente se mostrar insuficiente para o exercício da missão da instituição;

Artigo 18º

Pagamento das Comparticipações Familiares

1. O pagamento das participações familiares deverá ser efetuado até ao último dia do mês a que respeita;
2. Haverá lugar a uma redução de 50% na participação familiar mensal quando o período de ausências, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
3. Sempre que se verificarem atrasos no pagamento da mensalidade, à Direção da ADAS é reservado o direito de intervenção:
 - ✓ O incumprimento de duas ou mais mensalidades confere à Instituição a possibilidade de suspender o contrato, e o incumprimento de quatro ou mais mensalidades, a possibilidade de rescisão do contrato.

Artigo 19º

Refeições

1. A alimentação é variada e adequada à idade e estado de saúde dos clientes/utentes;
2. As ementas são da responsabilidade da instituição podendo ser facultadas sempre que solicitadas;
3. As ementas só são alteradas por motivos de força maior;
4. Exceto situações pontuais, as dietas são fornecidas mediante a apresentação da prescrição médica.
6. De acordo com o que é contratualizado poderão ser fornecidas as seguintes refeições:
 - ✓ Pequeno-almoço;
 - ✓ Almoço;
 - ✓ Jantar.

Artigo 20º

Recursos Humanos

1. Direção Técnica

- O(a) Diretor(a) Técnico(a) deve ser licenciado na área das Ciências Sociais e Humanas;
- Ao Diretor(a) Técnico(a) cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, seguindo as orientações da Direção;

1.1. Funções do(a) Diretor(a) Técnico(a)

- 1.1.1. No âmbito da gestão:

- a)
- b) Dirigir o funcionamento da resposta social dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
- c) Cabe ao Diretor Técnico criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes/utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- d) Providenciar para que a alimentação seja confecionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o sector da cozinha, do economato, dos serviços clínicos de apoio ao estabelecimento, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- e) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- f) Promover reuniões de trabalho com os clientes/utentes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão de relacionamento interpessoal, prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- g) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de formação de acordo com as necessidades e interesse manifestado;
- h) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento;
- i) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
- j) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- k) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- l) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal;
- m) Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal;

1.1.2. No âmbito do Serviço Social:

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

- o) Estudar e propor a comparticipação do clientes/utente de acordo com os critérios definidos;
- p) Proceder ao acolhimento dos clientes/utentes com vista a facilitar a sua integração;
- q) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente/utente, fazendo parte do mesmo, para além dos documentos já definidos, toda a documentação de carácter confidencial;
- r) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes/utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- s) Tomar conhecimento da saída dos clientes/utentes;

1.1.3. No âmbito da Animação/Ocupação:

- t) Elaborar o plano anual de atividades com a participação dos próprios clientes/utentes;
- u) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho;
- v) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento;

2. Ajudantes de Ação Direta

Incumbe ao Ajudante de Ação Direta:

- a) Distribuir as refeições aos clientes/utentes;
- b) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes/utentes;
- c) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes/utentes;
- d) Tratar das roupas dos clientes/utentes;
- e) Acompanhar os clientes/utentes a consultas ou deslocações ao exterior;
- f) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico e/ou Direção.

3. Pessoal de Cozinha

Incumbe ao Pessoal de Cozinha:

1. O Cozinheiro:

- a) Preparar e confeccionar o pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
- d) Colaborar na elaboração de ementas.

2. Ajudante de Cozinheiro:

- a) Apoiar a preparação e confeção das refeições; Distribuir as refeições;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- d) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

4. Pessoal Auxiliar

Incumbe ao Trabalhador Auxiliar:

- a) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- b) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função.

Artigo 21º

Procedimentos em Situação de Emergência

A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:

1. É avisado o responsável/familiar de contacto definido;
2. Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM (112);
3. Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima, o cliente é acompanhado por uma Ajudante de Ação Direta, no entanto, cabe à família acompanhar o cliente/utente assim que lhe seja possível.
4. No caso de falecimento do cliente/utente, são contactados os responsáveis/familiares do cliente/utente, sendo todos os procedimentos necessários são da responsabilidade dos responsáveis/familiares.

Artigo 22º

Direitos e Deveres dos Clientes/Utentes

Direitos:

1. Os clientes/utentes do Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS têm os seguintes direitos:
 - ✓ Serem apoiados pela resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário por vontade própria;
 - ✓ Serem respeitados e tratados com zelo, carinho e dedicação;

- ✓ Receberem os serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
- ✓ Serem respeitados na sua intimidade e privacidade;
- ✓ Serem ouvidos nas decisões que lhes dizem diretamente respeito;
- ✓ Participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- ✓ Apresentarem sugestões e reclamações dos serviços, verbalmente ou por escrito;

Deveres:

1. Os clientes/utentes do Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS têm os seguintes deveres:

- ✓ Conhecer e cumprir o regulamento;
- ✓ Não criar conflitos, nem mal-estar, com os outros clientes/utentes, de modo a não por em causa o bom funcionamento da instituição;
- ✓ Respeitar as determinações da Direção;
- ✓ Manter-se limpo e asseado, devendo respeitar as regras de higiene estabelecidas e recomendadas;
- ✓ Participar nos custos dos serviços prestados de acordo com o estabelecido;
- ✓ Efetuar o pagamento das mensalidades até ao final do mês a que corresponde;
- ✓ Cumprir rigorosamente com as prescrições médicas;
- ✓ Indicar, na admissão, o nome do familiar ou pessoa responsável a contactar em caso de necessidade;

Artigo 23º

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

Direitos:

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS tem o direito de:

- ✓ Receber na data estipulada as mensalidades/comparticipações familiares acordadas;
- ✓ Rescindir o contrato com o cliente/utente em caso de incumprimento reiterado das regras de funcionamento;

Deveres:

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da ADAS deve assegurar a qualidade de vida dos seus clientes/utentes, devendo para tal garantir:

- ✓ A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades;
- ✓ Qualidade, eficiência, humanização e individualização;

- ✓ Reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como o favorecimento e privilégio na permanência na permanência no domicílio e no meio familiar e social;
- ✓ Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;

Artigo 24º

Deveres dos Colaboradores

1. Todos os colaboradores deverão respeitar os clientes/utentes, como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos, mas também os seus deveres;
2. É dever dos colaboradores desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da instituição.

Artigo 25º

Deveres e Direitos dos Familiares

Deveres:

1. A admissão dos clientes/utentes na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário não liberta os respetivos familiares/responsáveis dos seus deveres e responsabilidades;
2. Os familiares/responsáveis dos clientes/utentes têm os seguintes deveres:
 - ✓ Colaborar com a instituição de forma a promover o bem-estar dos clientes/utentes;
 - ✓ Visitar os clientes/utentes com regularidade no seu domicílio;
 - ✓ Acompanhá-los, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
 - ✓ Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;
 - ✓ Convidar, sempre que possível, os clientes/utentes a participar nas festas da família;

Direitos:

1. O familiar/responsável, será contactado sempre que se justifique, nomeadamente por motivos de inadaptação, por manifestação do cliente/utente, por problemas de saúde, falecimento, entre outras ocorrências significativas.
2. O familiar/responsável deve participar no apoio ao cliente/utentes, sempre que possível e, desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico-efetivo do cliente/utente.

Artigo 26º

Interrupção da Prestação de Cuidados e Atividades

1. A interrupção da prestação de cuidados e atividades ao cliente/utente acontece em casos resultantes de doença, internamentos, férias, ou de outros motivos relevante, em que o cliente ou seu familiar/responsável comunica atempadamente à instituição.
2. As ausências justificadas que não excedam 15 dias seguidos não determinam quaisquer efeitos na mensalidade, no caso de exceder 15 dias seguidos aplica-se o referido no ponto 2 do artigo 19º do presente regulamento.
3. As faltas de comparência não justificadas superiores a 30 dias determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
4. Quando ocorram situações devidamente justificadas de ausências superiores a 30 dias, a inscrição manter-se-á válida desde que seja assegurado o pagamento de 10% da mensalidade.

Artigo 27º

Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente/utente e/ou seu familiar/responsável e a ADAS, deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar;
2. Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços será elaborada uma adenda a autenticar pelas partes, que será entregue aso outorgantes que constam no contrato de prestação de serviços inicial;
3. Mesmo após a celebração do contrato de prestação de serviços as admissões poderão ser condicionada a um período de adaptação máxima de um mês. Findo este período quer os clientes/utentes quer a instituição poderão invocar razões que sejam impeditivas da permanência dos clientes/utentes nesta instituição;
4. Poderá haver cessação de contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:
 - ✓ Denúncia de uma das partes, por escrito, com antecedência mínima de 8 dias;
 - ✓ Não cumprimento do constante do nº 1 do artigo 18º do presente regulamento;
 - ✓ Comportamentos inadequados por parte do cliente/utente, no decorrer da sua frequência na resposta social, que coloquem em causa o funcionamento da resposta e o bem-estar dos outros clientes/utentes e trabalhadores da instituição.

Artigo 28º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente/utente pode ocorrer sempre que se verifique denúncia ou morte, não implicando qualquer tipo de sanção para nenhuma das partes, salvo a liquidação das despesas em atraso.

Artigo 29º

Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. Estão afixadas na instituição em local visível “Regras de Gestão de Comportamentos e Prevenção em situações de Negligência, Abuso e Maus-Tratos” para consulta.

Artigo 30º

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica/Presidente da Direção sempre que desejado.

Artigo 31º

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do presente regulamento interno, um representante da Direção deverá informar e contratualizar com os clientes/utentes ou seus responsáveis, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato de prestação de serviços a que este assiste;
2. Estas alterações são comunicadas ao Centro Regional de Segurança Social.

Artigo 32º

Omissões

1. Os casos omissos serão resolvidos pela Direção em conjunto com a Diretora Técnica.

Artigo 33º

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do estabelecimento, tendo em conta a legislação/ normativos em vigor sobre a matéria.

Regulamento aprovado pela Direção e apresentado em Assembleia Geral a 29/03/2015