

---

# Regulamento

---

## Interno

---



---

Serviço de Apoio Domiciliário

---

Associação Baptista Shalom

---



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

A Associação Baptista Shalom, com sede na Rua Moinho do Frade nº 7 em Setúbal, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (I.P.S.S.) criada e apoiada pela Primeira Igreja Evangélica Baptista de Setúbal.

##### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

O serviço de apoio domiciliário rege-se pela seguinte legislação:

- a) Portaria 196 A / 2015 de 1 de Julho alterada e republicada pela portaria 218D/2019 de 15 de Julho;
- b) Decreto - Lei nº 172 – A / 2014, de 14 de Novembro – aprova os estatutos da IPSS;
- c) Portaria nº 38 / 2013 de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implementação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei nº 33/2014, de 4 de Março – Define regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Guião técnico de DGAS – Serviços de Apoio Domiciliário.

##### **NORMA III**

##### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Estabelecer as regras orientadoras do Apoio Domiciliário, sito no Edifício Voar mais Alto na Quinta da Amizade em Setúbal, entendendo-se que estas servem para uniformizar a atuação dos funcionários, utentes e suas famílias;
- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### **NORMA IV**

#### **Objetivo da Resposta Social**

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das necessidades básicas e/ ou atividades da vida diária.

De acordo com o artº 3º da portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro, os objetivos da SAD são:

- a) Contribuir 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 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 utentes, sendo este objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

### **NORMA V**

#### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

O Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
2. Cuidados higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

3. Fornecimento e apoio de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
4. Tratamento de roupas de uso pessoal do utente;
5. Serviço de teleassistência (serviço pago à parte do valor calculado para a Comparticipação Familiar);
6. Atividades de animação e socialização (animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços);
7. Apoio Psicossocial;
8. Cuidados de Imagem.

### **CAPÍTULO II**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

##### **NORMA VI**

###### **Condições de Admissão**

O Serviço de Apoio Domiciliário destina-se a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situações e 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.

##### **NORMA VII**

###### **Candidatura/Inscrição**

1. A inscrição será efectuada através do preenchimento de um formulário específico para esta resposta social (impresso a fornecer pela Instituição). No ato da inscrição não será obrigatória a entrega da totalidade dos documentos somente na admissão.
2. Deve ser facultado à Instituição, um relatório social, caso o utente venha referenciado por outra instituição ou entidade.
  - 2.1. Para o efeito são requeridos, os seguintes documentos referente aos utentes, não obrigatórios na sua totalidade:
    - Fotocópia do Bilhete de Identidade;



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom

- Fotocópia do Cartão de Beneficiário do regime de segurança social ou similar;
- Fotocópia do Cartão de Identificação Fiscal;
- Fotocópia do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou regime similar;
- Relatório médico atualizado onde conste o seu estado de saúde, a medicação e respetiva posologia, bem como a eventual necessidade de dieta alimentar;
- Uma fotografia (o mais atual possível).

**2.2.** Para o efeito são requeridos, os seguintes documentos referente ao agregado familiar, não obrigatórios na sua totalidade:

- Fotocópia dos documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar (última declaração de I.R.S. ou declaração de não entrega, últimos recibos de vencimentos e/ou pensões);
- Declaração da composição de Agregado familiar;
- Fotocópia dos documentos comprovativos das despesas fixas (renda de casa ou prestação mensal, encargos mensais com transportes públicos, despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica devidamente comprovada).

A admissão só será considerada quando o processo do utente estiver completo. No caso de não ser entregue a documentação solicitada para o cálculo da comparticipação familiar ou de não existirem comprovativos credíveis dos rendimentos, poderá ser aplicado o escalão máximo.

### NORMA VIII

#### Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Ser residente na cidade de Setúbal, **10%**;
2. Situações economicamente mais desfavorecidos, **30%**.
3. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos, **40%**
4. O utente apresentar um grau de incapacidade superior a 60%, **20%**



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

### **Critérios de desempate:**

1. Data de Inscrição **40%**
2. Familiares de associados, **30%**
3. Familiares de funcionários, **30%**

### **NORMA IX**

#### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor (a)/ Técnico(a) do serviço de apoio domiciliário, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão do órgão competente, após realização de visita domiciliária;
2. A decisão da admissão é da competência da Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias;
4. Deve ser facultada uma cópia do regulamento interno ao utente;
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre com parecer e autorização da Direção e da Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é apresentado o valor da comparticipação familiar, assim como as formas de pagamento disponíveis. O pagamento da comparticipação familiar corresponde sempre ao mês corrente. Deverá sempre ser claramente indicado os valores a pagar pelo utente/família no ato de admissão.

### **NORMA X**

#### **Acolhimento dos Novos Utentes**

O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente através do guião de acolhimento;
2. Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do utente nas atividades desenvolvidas;
3. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

intervenientes na programação dos cuidados e serviços, contidos no presente Regulamento;

4. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
5. Se, durante este período, o Utente não se adaptar e surgirem dificuldades de adaptação do utente, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

### **NORMA XI**

#### **Processo Individual do Utente**

1. O Processo Individual do Cliente no qual se garante o cumprimento do RGPD, é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - A Ficha de Inscrição do Cliente (identificação e contacto do utente, data de início da prestação dos serviços, identificação e contacto do familiar ou representante legal, identificação da situação social, identificação do médico assistente, avaliação diagnóstica após a integração do utente e posteriormente avaliações semestrais);
  - Dados de Identificação e Sociais do Cliente;
  - Rendimentos e despesas do agregado familiar;
  - Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);
  - Ficha de Avaliação Diagnóstica (na qual consta avaliação de necessidades e potencialidades e respetivas atualizações);
  - Os vários registos de prestação de serviços e ocorrências de situações anómalas;



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

- Contrato de prestação de serviço, com a programação dos cuidados e serviços prestados;
- Depósito de bens à guarda, sendo preenchida uma declaração de consentimento para cedência da chave do domicílio sempre que necessário;
- Programação de Cuidados e Serviços, identificado como Plano Individual de Cuidados;
- Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.

Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados e assinatura de um contrato de prestação de serviços.

### **2. Outros elementos relevantes a considerar:**

- a) O Processo Individual do Utente, é arquivado em local próprio e de acesso restrito, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- b) Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
- c) O Utente e /ou pessoa próxima (com autorização do Utente) poderá ter conhecimento da informação constante no Processo Individual;
- d) Finda a frequência do utente na resposta social, o processo é arquivado no arquivo morto durante 5 anos e posteriormente é destruído.

## **NORMA XII**

### **LISTA DE ESPERA**

1. Os candidatos reúnam os critérios de admissão, mas cuja integração não seja possível pela inexistência de vaga, ficam automaticamente inscritos na lista de espera, sendo a mesma organizada em função da pontuação obtida na avaliação dos critérios de prioridade.





## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

2. Sempre que ficar disponível uma vaga, o responsável pela gestão da lista de espera, o Diretor (a) Técnico (a) procede à seleção do candidato, de acordo com os critérios de seleção definidos no Regulamento Interno.
3. O candidato selecionado é imediatamente contacto, por telefone, caso não seja possível estabelecer contacto através deste meio de comunicação, o contacto será efectuado por carta registada com aviso de recepção, para a morada indicada na Ficha de Inscrição.

---

4. A Lista de Espera será revista trimestralmente;
5. É retirado da lista de espera após vontade expressa do próprio através de desistência.
6. Caso não seja possível a admissão imediata do utente por inexistência de vagas é-lhe comunicado imediatamente que existe lista de espera e qual a sua posição na mesma.
7. Após ter sido notificado o candidato deve apresentar-se na data e hora que lhe for estipulada pela instituição e apresentar toda a documentação necessária para a abertura do processo, exceto nos casos em que o utente não tenha de todo capacidade para se deslocar. Nesta data será imprescindível a entrega de todos os documentos anteriormente referidos na Norma VII, ponto 2.1.
8. Sempre que ocorra uma vaga será efetuada a reavaliação dos candidatos inscritos (caso haja alterações significativas nos requisitos inicialmente avaliados).

### **NORMA XIII**

#### **Capítulo III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XIII**

#### **Instalações**



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

A Associação Baptista Shalom mantém o serviço de apoio domiciliário em funcionamento no Edifício Voar Mais Alto, na Quinta da Amizade em Setúbal, e as suas instalações são compostas por:

1. Cozinha e despensa (em comum com outras respostas sociais);
2. Lavandaria e rouparia (em comum com outras respostas sociais);
3. Balneários e vestiários de funcionários (em comum com outras respostas sociais);
4. Gabinete técnico de coordenação;
5. Secretaria (em comum com outras respostas sociais);
6. Instalações sanitárias de apoio separadas por género, e uma instalação sanitária com acessibilidade total.

### **NORMA XIV**

#### **Horário de funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias da semana das 7h30 às 19h30, incluindo fins-de-semana e feridos. A Direção reserva-se o direito de, excecionalmente, encerrar noutras datas, por um motivo de força maior inadiável, avisando para tal todos os utentes e seus familiares com a devida antecedência.

Nos casos em que não exista família ou em casos em que esta não constitua recurso, a Instituição garante a prestação dos cuidados estritamente necessários (alimentação e higiene pessoal).

A Direção poderá ainda encerrar a Instituição, excecionalmente, caso ocorram situações imprevistas que afetem as condições mínimas de higiene e segurança necessárias ao seu funcionamento, tais como falta de água e/ou desinfestações.

### **NORMA V**



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

### **Pagamento da Comparticipação Familiar**

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado no seguinte período: de dia 1 a dia 8 de casa mês na Secretaria da Instituição, ou através de transferência bancária com o envio do comprovativo para o e-mail [shalom@abshalom.pt](mailto:shalom@abshalom.pt)
2. Caso se verifiquem que não poderão cumprir com o estipulado, deverão contactar com a Diretora Técnica dentro do prazo da liquidação. Quando sem justificação plausível, o referido pagamento não for efetuado no prazo estabelecido, haverá lugar à cobrança das seguintes moras: entre os dias 9 e 15 de 5%, a partir do dia 16 de 9%.

### **NORMA XVI**

#### **Tabela de Comparticipação**

1. A tabela de comparticipação aplicada pela utilização dos serviços e a fórmula de cálculo do rendimento per capita do agregado familiar são determinadas de acordo com o Regulamento Anexo à Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, 15 de julho, e o presente regulamento interno, e encontram-se afixadas em local visível na entrada do Edifício Voar mais Alto.
2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
  - a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto a mais de 2 anos;
  - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral até ao 3º grau;
  - c. Parentes de afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial e administrativa;



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom

- 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.
3. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado com a seguinte fórmula afixada em local visível:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento "*per capita*" mensal

RAF = Rendimento anual do agregado familiar;

D = Despesas mensais fixas (medicação crónica e renda/empréstimo habitacional)

N = Número de elementos do agregado familiar.

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - 4.1. Do trabalho dependente;
  - 4.2. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - 4.3. De pensões;
  - 4.4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - 4.5. Bolsa de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - 4.6. Prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos);
  - 4.7. De capitais;
  - 4.8. Outras fontes de rendimento.



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

Handwritten signature or initials in the top right corner.

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado família, considera-se as seguintes despesas fixas:
  - 5.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - 5.2. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - 5.3. Despesas com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - 5.4. Relativamente às despesas de saúde, são consideradas a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, devidamente acompanhados com declaração médica.
  - 5.5. A comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.
6. As comparticipação familiares serão atualizadas no início de cada ano civil, ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados;
7. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior e será atualizada de acordo com a legislação em vigor;
8. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerarem adequadas, pode a Associação Baptista Shalom convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
9. Haverá lugar a uma redução de 10 % da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom

### NORMA XVII

#### Tabela de Comparticipações

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

<b><u>SAD DIAS ÚTEIS + Fins-de-semana</u></b>	<b><u>Percentagem a aplicar</u></b>
<b><u>2 Serviços</u></b>	<b><u>50%</u></b>
<b><u>3 Serviços</u></b>	<b><u>60%</u></b>
<b><u>4 Serviços</u></b>	<b><u>65%</u></b>
<b><u>5 Serviços</u></b>	<b><u>75%</u></b>
<b><u>6 Serviços</u></b>	<b><u>75%</u></b>

#### **1-Serviço de Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal**

#### **2-Serviço de Higiene Habitacional**

Sempre que for contratualizado o serviço de higiene pessoal é obrigatoriamente prestado o serviço de higiene habitacional.

#### **3- Serviço de Fornecimento e apoio de Refeições**

O Serviço de Apoio Domiciliário da ABShalom consiste em:

- **Almoço** - Sopa + Prato Principal + Carçaça + 1 fruta ou doce
- **Jantar**- Sopa + Prato Principal + Carçaça + 1 fruta ou doce

A refeição é entregue no domicílio todos os dias entre as 11h30 e as 13h30 (almoço) e entre às 17h30 e as 19h00 (jantar).

As ementas serão entregues aos utentes semanalmente.



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

### **4- Serviço de Tratamento de Roupas de uso pessoal do utente**

O serviço de tratamento de roupas consiste na lavagem e em engomar a roupa.

A colaboradora da lavandaria estabelece um dia com o utente em que se faz a receção da roupa suja e estabelece outro dia para a entrega da roupa lavada.

### **5- Serviço de teleassistência**

O Serviço de Teleassistência é suportado por uma parceria entre a **ABShalom** e entidade a **determinar**. Serviço de Teleassistência que se distingue pelo acompanhamento ativo aos utentes, permitindo combater o isolamento e a solidão, ao mesmo tempo que garante resposta a situações de emergência/urgência 24h/dia e 365 dias/ano.

Permite sempre que necessário um acompanhamento mais personalizado ao utente no caso de necessidade de qualquer assistência técnica. A Teleassistência terá um valor fixo de 25€ sendo pago de modo extra Comparticipação Familiar.

### **6- Atividades de animação e socialização**

As atividades serão organizadas pela Associação Baptista Shalom, sendo que se houver atividades exteriores à organização da Shalom com custos extras, os mesmos deverão ser suportados pelo utente ou seus familiares. No que diz respeito à aquisição de bens e género alimentícios e/ou pagamento de serviços, os custos inerentes aos mesmos serão suportados pelo utente ou seus familiares.

### **7- Apoio Psicossocial**

As ações a empreender no âmbito de apoio psicossocial serão da responsabilidade de um técnico de serviço social acompanhado sempre que possível idealmente por um psicólogo, de forma a garantir a responsabilidade de uma equipa multidisciplinar.



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

### **8- Cuidados de Imagem**

A prestação dos serviços de cuidados de Imagem inclui corte de cabelo (feminino e masculino) e corte de barba (masculino). Inclui ainda corte unhas pés e mãos. Não inclui serviços de estética (manicura ou pédicure).

A Participação familiar máxima é de 450€.

### **NORMA XVIII**

#### **Normas de Funcionamento das Atividades / Serviços Prestados**

As regras relacionadas com o funcionamento dos serviços prestados pela instituição no âmbito do serviço de apoio domiciliário, envolvem os seguintes aspetos:

#### **- Serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal:**

- a) Os instrumentos, utensílios e produtos que suportam a tarefa de cuidados de higiene são disponibilizados pelo cliente no domicílio;
- b) Os cuidados de higiene são prestados no horário previamente acordado (contrato de prestação de serviços);
- c) A não realização do serviço por motivo imputável ao cliente (consultas, entre outras) deve ser comunicada com uma antecedência mínima de dois dias ou se não for prevista, logo que seja possível.

#### **-Serviço de Higiene habitacional:**

- a) A higiene habitacional é prestada de acordo com o estabelecido no plano individual;
- b) É assegurada a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos clientes;
- c) São asseguradas as normas e regras em vigor, relativas à higiene, limpeza e segurança habitacionais, disponibilizando informação ao cliente acerca dos produtos a utilizar;





## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom

d) Os instrumentos, utensílios ou produtos que suportam a tarefa de higiene habitacional são disponibilizados pelo cliente no domicílio.

### **-Serviço de Fornecimento e apoio nas refeições:**

- A ementa é constituída por refeição geral e de dieta. Em caso de dietas especiais, o cliente deve apresentar prescrição médica para a inclusão no plano individual;
- As refeições principais são distribuídas em caixas térmicas individuais, disponibilizadas pela instituição.
- As refeições servidas consistem em:
  - **Almoço** - Sopa + Prato Principal + Carçaça + 1 fruta ou doce
  - **Jantar**- Sopa + Prato Principal + Carçaça + 1 fruta ou doce
- A refeição é entregue no domicílio todos os dias entre as 11h30 e as 13h30 (almoço) e entre às 17h30 e as 19h00 (jantar).

### **- Serviço de Tratamento de roupas de uso pessoal**

- a) O tratamento de roupa é efetuado na lavandaria da instituição, sito no edifício Voar mais Alto, sendo o âmbito de atuação a lavagem, secagem e engomagem;
- b) A roupa deverá ser identificada pela Instituição, de forma discreta, utilizando um sistema de marcação por caneta para o efeito;
- c) Em situações anómalas, o cliente deve comunicá-las ao colaborador de referência para averiguação das mesmas;
- d) A instituição não se responsabiliza por alterações na cor do vestuário, botões, zipes e forros.

### **- Serviço de Teleassistência**

O Serviço de Teleassistência é suportado por uma parceria entre a **ABShalom** e **entidade a determinar**. O Serviço de Teleassistência que se distingue pelo acompanhamento ativo aos utentes, permite combater o isolamento e a solidão, ao mesmo tempo que garante resposta a situações de emergência/urgência 24h/dia e 365 dias/ano. Permite sempre que necessário um



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

acompanhamento mais personalizado ao utente no caso de necessidade de qualquer assistência técnica.

### **- Serviço de atividades de animação e socialização – lazer, cultura e aquisição de bens e género alimentícios, pagamento de serviços):**

- a) As atividades serão organizadas pela Associação Baptista Shalom, sendo que se houver atividades exteriores à organização da Shalom com custos extras, os mesmos deverão ser suportados pelo utente ou seus familiares;
- b) No que diz respeito à aquisição de bens e género alimentícios e/ou pagamento de serviços, os custos inerentes aos mesmos serão suportados pelo utente ou seus familiares;
- c) É da responsabilidade do cliente, a decisão de participação nas atividades planeadas.

### **- Serviço de Apoio Psicossocial**

As ações a empreender no âmbito de apoio psicossocial serão da responsabilidade de um técnico de serviço social acompanhado sempre que possível idealmente por um psicólogo, de forma a garantir a responsabilidade de uma equipa multidisciplinar.

### **- Serviço de Cuidados de Imagem**

A prestação dos serviços de cuidados de Imagem inclui corte de cabelo (feminino e masculino) e corte de barba (masculino). Inclui ainda corte unhas pés e mãos. Não inclui serviços de estética (manicura ou pédicure).

## **NORMA XIX**

### **Responsável pelo Serviço**

A coordenação do Serviço de Apoio Domiciliário será assegurada por **Diretor (a) Técnica/ Assistente Social**, com as seguintes funções:

- a) Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

- b) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- c) Garantir a supervisão pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Proceder à gestão dos recursos humanos (férias, folgas, faltas, horários do pessoal e necessidades formativas);
- e) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração; organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial (apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro);
- f) Acompanhar e avaliar o desenvolvimento das atividades;
- g) Colaborar na definição de critérios para a avaliação periódica da prestação de serviços;
- h) Elaborar os mapas dos clientes a enviar para a Segurança Social;
- i) Encaminhar/articular com os serviços da comunidade;
- j) Proceder à gestão das reclamações;
- k) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, dispensando especial atenção relativamente à questão do relacionamento (inter-pessoal) prevenindo conflitos e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na valência;
- l) Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
- m) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento.

### **NORMA XX**

#### **Outro pessoal**

O Quadro de pessoal deste estabelecimento prestador de serviços encontra-se afixado em local bem visível no edifício Voar mais Alto, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a Convenção de trabalho das IPSS.

#### **1. Funções da Cozinha:**

- a) Preparar e confeccionar alimentos de acordo com as ementas previamente elaboradas;
- b) Efetua ou contribui para a confeção das ementas;



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

- c) Recebe os produtos, sendo responsável pela sua conservação;
- d) Arranja o peixe, prepara os legumes e também a carne e procede à execução dos afazeres culinários;
- e) Empata, guarnece e confeciona doces para as refeições, quando não exista pasteleiro;
- f) Assegura a limpeza e arrumação da cozinha, bem como das louças e utensílios utilizados na confeção dos alimentos.

### **2. Funções da Ajudante de Cozinha:**

- a) Trabalha sob ordem de uma cozinheira, ajudando na execução das suas tarefas;
- b) Limpa e corta legumes, carne, peixe ou outros alimentos quando necessário;
- c) Prepara guarnições para os pratos;
- d) Executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;
- e) Colabora no serviço do refeitório.

### **3. Funções do Auxiliar de Serviços Gerais (Lavandaria):**

- a) Limpeza da Instituição;
- b) Responsabilidade de conservação de todo o material de roupa e lavandaria, bem como pela lavagem, conserto e passagem a ferro das roupas da Instituição, quer as de uso corrente, como os cortinados.

### **4-Funções do Ajudante de Ação Direta**

- a) Executar os cuidados de higiene/conforto aos utentes;



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

- b) Distribuir as refeições aos utentes na alimentação;
- c) Transportar, recolher, distribuir e arrumar as roupas dos utentes adequadamente;
- d) Responsabilizar-se pela limpeza dos espaços;
- e) Zelar pela boa conservação e limpeza das viaturas;
- f) Manutenção de arrumos e limpezas da habitação estreitamente necessária à natureza do apoio a prestar.

### **CAPÍTULO XXI**

#### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXII**

#### **DIREITOS DOS UTENTES**

1. O utente tem direito a escolher de entre os serviços existentes aqueles de que necessita de acordo com as condições expressas no regulamento interno;
2. O utente tem direito ao respeito pela sua identidade, privacidade pessoal, reserva da intimidade privada e familiar bem como pelos seus usos e costumes;
3. O utente tem direito a ter acesso ao regulamento interno da valência;
4. O utente tem direito à prestação dos serviços solicitados e contratados, conforme constar no contrato de serviços para a cobertura das suas necessidades;
5. O utente tem direito a preservar a sua autonomia;
6. O utente tem direito quando solicitada a ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
7. Tem direito a gerir os seus rendimentos e bens;
8. O utente tem direito à participação no planeamento das atividades a realizar;
9. O utente tem direito a reclamar verbalmente ou por escrito;



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

10. O utente tem direito a ver assegurada a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos clientes.

### **NORMA XXIII**

#### **DEVERES DOS UTENTES**

1. O utente tem o dever de respeitar as regras expressas no regulamento interno e no contrato de serviços;
2. Pagar a comparticipação familiar dentro do prazo estabelecido;
3. O utente deve usufruir dos serviços existentes pagando-os de acordo com as condições e preços estabelecidos no regulamento interno;
4. O utente deve respeitar os funcionários, contribuindo para o bom relacionamento e inter-ajuda entre as equipas e o próprio.

### **NORMA XIV**

#### **DIREITOS DO PESSOAL**

Para além dos direitos estipulados na legislação aplicável às respectivas categorias profissionais bem como no regulamento interno geral da Associação Baptista Shalom, os funcionários têm direito a:

1. Existência de boas condições de trabalho asseguradas pela Instituição quer do ponto de vista psicológico como físico;
2. Acesso a formação adequada tendo por objectivo melhorar a qualidade dos serviços;
3. Disponibilidade atempada de materiais de trabalho e proteção individual;



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

### **NORMA XXV**

#### **DEVERES DO PESSOAL**

Para além dos deveres estipulados na legislação aplicável às respectivas categorias profissionais bem como no regulamento interno geral da Associação Baptista Shalom, os funcionários devem:

1. Prestar os cuidados de higiene de acordo com o estabelecido no plano individual;
2. Tratar o cliente com respeito pela sua identidade, hábitos e modos de vida;
3. Assegurar a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos clientes;
4. Assegurar a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos clientes;
5. Apresentar-se sempre de forma aseada com forma de transmitir uma imagem adequada ao desempenho das suas funções;
6. Conhecer e participar ativamente das normas de funcionamento das valências;
7. Manter a Direção informada sobre o funcionamento das suas actividades, denunciando qualquer situação de que alguma forma, directa ou indirectamente possa por em causa o bom funcionamento da instituição;
8. Ter consciência de que a honra e dignidade da instituição são reconhecidas nas atitudes das pessoas que a integram;
9. Proporcionar e promover um saudável ambiente de trabalho;
10. Interagir em equipa e participar nas actividades da instituição;
11. Ter comportamentos seguros e utilizar corretamente os equipamentos;
12. Colaborar e respeitar com urbanidade quer os utentes que a restante equipa.



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

### **Norma XXVI**

#### **Depósito e guarda dos bens dos utentes**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
3. Nos casos em que tenha sido confiada a chave do domicílio, esta é guardada em local seguro e entregue à responsabilidade do colaborador encarregado da prestação de serviços, de acordo com o termo de entrega/devolução da chave do domicílio do cliente, assinada por este e/ou pela pessoa responsável pelo mesmo.

### **NORMA XXVII**

#### **Contrato prestação de serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, de onde constem os direitos e obrigações de ambas as partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### **NORMA XXVIII**

#### **RESCISÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS**

A rescisão da prestação de cuidados ao utente poderá ocorrer pelos seguintes motivos:

1. A seu pedido, por institucionalização ou por morte;
2. A desistência de qualquer utente deverá ser comunicada ao técnico responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário com o mínimo de 30 dias de antecedência;





## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

### **NORMA XXIX**

#### **SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS**

A suspensão da prestações de cuidados, por motivos não imputáveis ao utente poderão ocorrer em caso de: mudança da residência temporária, internamento em hospital, férias. Se por motivos não imputados ao próprio (ex.: internamento hospitalar), e a família informar o serviço, a vaga estará assegurada até ao regresso do utente, mediante uma redução de 30 % sempre que a ausência for de 15 dias seguidos.

### **NORMA XXX**

#### **Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do Utente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em SAD em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo/familiar, com mínimo de 30 dias de antecedência;
3. Com o fim de assegurar a continuidade dos serviços, mas também para evitar a sua cativação indefinidamente, o utente pagará a comparticipação familiar, mas com uma redução de 30 % sempre que a ausência for de 15 dias seguidos;
4. Quando a utente dispensa o serviço diário deverá comunicar à equipa entre as 08h30 e as 09h00 do próprio dia.

### **NORMA XXXI**

#### **Cessação da prestação por iniciativa da Instituição**

Constitui motivo para o cancelamento do contrato de prestação de serviços:

1. Fornecimento de elementos falsos no processo de admissão;
2. Práticas de violência verbal ou física e outros comportamentos considerados anómalos, designadamente junto dos funcionários do serviço e que prejudiquem o funcionamento da resposta social;
3. Interrupção injustificada durante 5 dias consecutivos;



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

4. A falta de pagamento de uma comparticipação familiar mensal, não havendo fundamento aceite pela Instituição.

### **NORMA XXXII**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, a Associação Baptista Shalom possui livro de reclamações que facultará ao utente sempre que solicitado.

Aos utentes e ao familiar responsável é concedido o direito de apresentar as reclamações que entenderem ser pertinentes, desde que devidamente fundamentadas.

### **Capítulo V**

#### **Disposições Finais**

### **NORMA XXXIII**

#### **Alteração do presente regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Associação Baptista Shalom informará os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor. Estas alterações serão também comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social, com a mesma antecedência.

### **NORMA XXXIV**

#### **Integração de Lacunas**

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



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Associação Baptista Shalom**

### **NORMA XXXV**

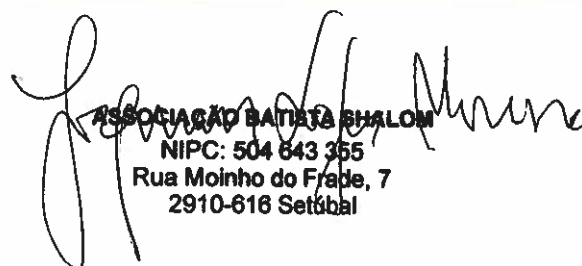
#### **Entrada em Vigor**

O presente documento é aprovado pela Direção e posteriormente pela Assembleia Geral data em que entra em vigor, que se reserva o direito de reformular o seu conteúdo.

Todos os casos omissos serão resolvidos pela Direção.

Regulamento Interno aprovado pela Assembleia Geral em

---



**ASSOCIAÇÃO BAPTISTA SHALOM**  
NIPC: 504 843 355  
Rua Moinho do Frade, 7  
2910-616 Setúbal

