

# Serviço de Apoio Domiciliário Braga

## **Guia Regulamento**

Documento elaborado e produzido por Mundos de Vida  
© Todos os direitos reservados

Julho de 2016

<b>Índice</b>	
<b>1</b>	<b>Introdução ..... 4</b>
<b>2</b>	<b>Âmbito e objetivos ..... 4</b>
<b>3</b>	<b>Capacidade..... 5</b>
<b>4</b>	<b>Serviços prestados ..... 5</b>
4.1	Tipo de serviços prestados ..... 5
4.2	Fornecimento e Apoio nas refeições..... 5
4.3	Cuidados de higiene e de conforto pessoal ..... 5
4.4	Higiene Habitacional..... 5
4.5	Atividades de animação e socialização ..... 6
4.6	Tratamento de roupas ..... 6
4.7	Outros serviços..... 6
4.8	Depósito e guarda de bens dos utentes ..... 6
<b>5</b>	<b>Idade de Admissão ..... 6</b>
<b>6</b>	<b>Processo de inscrição ..... 7</b>
6.1	Necessidade de inscrição..... 7
6.2	Período de inscrição ..... 7
6.3	Documentos a entregar..... 7
<b>7</b>	<b>CrITÉRIOS de admissÃO..... 7</b>
7.1	CrITÉRIOS gerais..... 7
7.2	AnulaçÃO de AdmissÃO e Desistências ..... 8
7.3	Processo Individual do Cliente de SAD ..... 8
<b>8</b>	<b>PerÍodos de funcionamento e quadro de colaboradores ..... 8</b>
<b>9</b>	<b>Acolhimento e integraçÃO ..... 8</b>
<b>10</b>	<b>MedicaçÃO e cuidados de saúde..... 9</b>
10.1	Cuidados de Saúde ..... 9
10.2	MedicaçÃO ..... 9
10.3	Funeral ..... 9
<b>11</b>	<b>Comportamentos indevidos ..... 9</b>
<b>12</b>	<b>ComparticipaçÃO Financeira ..... 10</b>
12.1	Cálculo de Mensalidade ..... 10
12.2	Prova de rendimentos..... 10
12.3	Pagamento da mensalidade ..... 11
12.4	Descontos devido a ausência ..... 11
12.5	AtualizaçÃO das mensalidades..... 11
<b>13</b>	<b>Direitos e deveres da pessoa idosa..... 11</b>
13.1	Direitos ..... 11
13.2	Deveres..... 12
<b>14</b>	<b>Direitos e deveres da InstituiçÃO ..... 12</b>
14.1	Direitos ..... 12
14.2	Deveres..... 12
<b>15</b>	<b>Confidencialidade da informaçÃO ..... 12</b>
<b>16</b>	<b>Sugestões e reclamações ..... 133</b>
<b>17</b>	<b>Casos omissos..... 13</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

Este documento regula as condições de acesso e de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) da Mundos de Vida. Este regulamento sempre que actualizado é comunicado ao ISS, I.P do distrito de Braga.

O SAD é a 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 a satisfação das suas necessidades básicas de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito (art. 2.º da Portaria 38/2013) e rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a. Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – Procede à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social
- b. Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro – Aprova o estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS);
- c. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário
- d. Portaria n.º 196-A/2015 de 01 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas
- e. Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro - Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário
- f. Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional
- g. Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional e procede à sua republicação.
- h. Circular n.º 4 de 16.12.2014, orientação técnica normativa da Segurança Social, que regulamenta as participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- i. Orientações técnicas publicadas pelos Serviços de Segurança Social;
- j. Protocolo de Cooperação;
- k. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## **2 ÂMBITO E OBJETIVOS**

A Mundos de Vida é uma instituição de solidariedade social, de utilidade pública e sem fins lucrativos, que desenvolve a sua ação de apoio à família, nos concelhos de Famalicão, Santo Tirso e Trofa.

A Mundos de Vida tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em Novembro 2007 e com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga em Julho de 2009 para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

São objetivos desta resposta social:

- 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 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, 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.

### **3 CAPACIDADE**

A Mundos de Vida tem o Serviço de Apoio Domiciliário com atuação no distrito de Braga. O Serviço de Apoio Domiciliário tem capacidade para 96 pessoas, estando atualmente a funcionar com base no acordo de cooperação, com o centro distrital de Braga para 70 pessoas.

Apenas a capacidade que faz parte atualmente dos acordos de cooperação recebe apoios de comparticipação da segurança social e é subsidiada. Por este motivo, apenas a esta capacidade se aplicam os normativos em vigor para cálculo da comparticipação dos clientes pelos serviços prestados e os critérios de admissão, aqui, estabelecidos.

### **4 SERVIÇOS PRESTADOS**

#### **4.1 Tipo de serviços prestados**

O Serviço de Apoio Domiciliário disponibiliza aos seus clientes os seguintes serviços:

- a. Fornecimento e apoio nas refeições
- b. Cuidados de higiene e de conforto pessoal
- c. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados
- d. Atividades de animação e socialização
- e. Tratamento de roupas
- f. Outros serviços

Os serviços são prestados nos dias úteis.

#### **4.2 Fornecimento e Apoio nas refeições**

O serviço de refeições consiste na confeção, transporte e distribuição da refeição principal, respeitando as dietas com prescrição médica.

As ementas semanais são disponibilizadas no dossier do cliente que se encontra nas suas instalações.

A ementa das refeições para o Serviço de Apoio Domiciliário é constituída por uma variedade de pratos que, de uma forma geral, só são repetidos após cinco semanas, tendo sido pensada para responder às necessidades nutricionais da pessoa idosa e aos seus gostos e hábitos alimentares.

Na admissão é estabelecida a dieta de cada cliente e ao longo da prestação de serviço esta pode ser alterada de acordo com as suas necessidades e, sempre que possível, de acordo com as preferências de cada um.

A não ser que haja uma determinação médica específica ou uma orientação familiar, estabelecida com a participação da pessoa idosa, se esta estiver capaz de o fazer, a escolha do tipo de pratos diários disponíveis é da livre responsabilidade da pessoa idosa.

A instituição cumpre as normas europeias de segurança e higiene alimentar (HACCP) e tem procedimentos instalados para o seu controlo, desde a chegada das matérias-primas, à confeção dos alimentos e até serem servidos aos seus clientes.

#### **4.3 Cuidados de higiene e de conforto pessoal**

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente no período da manhã e/ou da tarde.

#### **4.4 Higiene Habitacional**

Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso

exclusivo do mesmo

A higiene habitacional é realizada diariamente no período da manhã e/ou tarde.

#### **4.5 Atividades de animação e socialização**

A Mundos de Vida fomenta a organização de atividades de forma a assegurar que a pessoa idosa atinge o nível mais elevado de funcionamento nos domínios físico, psíquico, emocional e social, através da qualidade dos cuidados, num contexto de maior normalidade possível, respeitando o seu sentido de individualidade e fomentando a sua qualidade de vida;

No serviço de Apoio Domiciliário o cliente é convidado a participar, sempre possível, nas atividades desenvolvidas pelos serviços da pessoa idosa, integrados no seu calendário de atividades anual.

É característica da Mundos de Vida a organização de atividades e o convívio com as crianças e jovens, no sentido de se criar um espaço de encontro entre gerações.

No serviço prestado de atividades de animação e socialização estão incluídas as atividades diárias de orientação para a realidade e as atividades previstas no plano anual de atividades, as atividades do clube Sénior e passeios organizados pela Mundos de Vida

As atividades do plano anual de atividades, do clube Sénior e passeios e respetiva alimentação são sempre gratuitas.

Durante as atividades e passeios são sempre acompanhados por colaboradores da Mundos de Vida

O transporte de casa do cliente para a Mundos de Vida, e vice-versa, são da responsabilidade da Mundos de Vida, quando necessário.

#### **4.6 Tratamento de roupas**

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, roupa de cama e roupa de casa de banho.

As roupas são recolhidas na casa do cliente e tratadas na Mundos de Vida.

#### **4.7 Outros serviços**

São ainda outros serviços prestados pela Mundos de Vida:

- Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- Cedência de ajudas técnicas;
- Apoio Psicossocial;
- Cuidados de Imagem;
- Aquisição de bens e serviços.

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

Em todos os serviços prestados a Mundos de Vida só se responsabiliza pelos objetos e valores que o utente lhe entregue à sua guarda.

Nesta situação é feita uma lista dos bens entregues assinada pelo utente ou pessoa responsável pelo utente e pela Mundos de Vida.

### **5 IDADE DE ADMISSÃO**

No caso do Serviço de Apoio Domiciliário são admitidas pessoas, de forma especial as reformadas, com mais de 65 anos, que por motivo de idade, doença, deficiência ou outro impedimento não possam assegurar temporária ou permanentemente as atividades básicas de vida diária.

De forma excepcional e devidamente enquadrada pelos serviços da Mundos de Vida, podem ser admitidas as pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

## **6 PROCESSO DE INSCRIÇÃO**

### **6.1 Necessidade de inscrição**

Os interessados em ser admitidos no Serviço de Apoio Domiciliário devem requerer uma entrevista com o responsável do serviço. Na entrevista são preenchidos os seguintes documentos:

- a. Ficha Inscrição, a fim de recolher informações que permitam fazer o estudo e avaliação técnica da situação individual, familiar e sócio-económica da pessoa idosa;
- b. Escala de Barthel, como forma de avaliar o grau de dependência da pessoa idosa.

É realizada uma visita ao domicílio da pessoa idosa, e feita a entrega do regulamento interno em vigor à data, aquando da inscrição, ou posteriormente, num momento mais próximo da sua possível admissão no serviço.

### **6.2 Período de inscrição**

O período de inscrição está aberto durante todo o ano. Após concluída a inscrição, cada potencial cliente pode solicitar uma orientação sobre o seu posicionamento na lista de espera, ao longo do tempo, tendo em consideração como base os critérios de admissão previstos. Esta informação tem um carácter indicativo, uma vez que não é possível antecipar as circunstâncias e o momento em que poderá ocorrer uma vaga.

### **6.3 Documentos a entregar**

Durante a fase de inscrição, serão solicitados os seguintes documentos, quando necessários, para se completar o processo de admissão:

- Bilhete de Identidade;
- Cartão de contribuinte;
- Cartão de cliente do Ministério da Saúde;
- Boletim de Vacinas e declaração médica sobre o estado de saúde do cliente;
- Declaração de IRS (mais recente);
- Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
- Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

## **7 CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

### **7.1 Critérios gerais**

Em caso de vaga, os clientes que reúnam as condições previstas no ponto 3 serão avaliados na sequência do estudo multidimensional sendo ponderados os seguintes critérios:

- a. Ser cliente de Centro de Dia ou da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, tendo optado por uma mudança de serviço.
- b. Situação económica e socialmente desfavorecida;
- c. Viver só, sem apoio de uma rede de apoio familiar próxima;
- d. Ordem de inscrição;

## **7.2 Anulação de Admissão e Desistências**

Após comunicação ao cliente de que foi admitido, a sua não comparência na data acordada ou manifestação de indisponibilidade para o início do serviço, implica a anulação do processo de admissão.

As falsas declarações prestadas antes da admissão implicam a perda da posição na lista de espera do interessado. As falsas declarações que forem verificadas, após a sua admissão, podem, só por si, justificar e implicar na anulação do contrato de prestação do serviço à pessoa idosa, independente do serviço prestado e do tempo que já tenha desde a sua admissão.

A pessoa idosa é livre de desistir do serviço de apoio domiciliário, quando entender, desde que o faça com a comunicação prévia de quinze dias. Não é devida a devolução da mensalidade já paga.

A readmissão só será possível mediante novo processo de inscrição e admissão.

## **7.3 Processo Individual do Cliente de SAD**

O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a. Ficha de inscrição do cliente;
- b. Contrato de prestação de serviços;
- c. Ficha de identificação do cliente;
- d. Comprovativos de rendimentos e despesas;
- e. 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);
- f. Plano Individual de Intervenção e respetivas avaliações e revisões;
- g. Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- h. Registos de entradas e saídas da casa do cliente;
- i. Outros elementos considerados relevantes.

O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

Cada processo individual é atualizado semestralmente.

O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual e autorizam o processamento administrativo dos seus dados pessoais.

## **8 PERÍODOS DE FUNCIONAMENTO E QUADRO DE COLABORADORES**

O serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 8h00 às 17h00. Podendo ser alargado ao fim-de-semana e feriados, no caso de necessidade justificada, através de forma julgada apropriada, desde que seja possível assegurar a viabilidade e qualidade do serviço a prestar.

O quadro de colaboradores está disponível ao público no gabinete de atendimento ao utente.

## **9 ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO**

Até ao momento da finalização do processo de admissão da pessoa idosa no serviço de Apoio Domiciliário é realizada uma visita da equipa técnica. Durante a visita, após apresentação da equipa de referência (e prestadora de cuidados) para as atividades diárias, o cliente é informado dos horários e do detalhe de cada um dos serviços requisitados.



Este momento é também oportuno para avaliar as condições de vida de cada cliente, as suas necessidades e potencialidades. São definidos os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados, bem como as regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do cliente, caso seja necessário (é preenchido um documento de autorização do uso da chave).

Durante a fase de integração, será iniciada a elaboração do plano de intervenção individual, no qual constará uma avaliação dos problemas e dificuldades, bem como os pontos fortes de cada cliente, e serão identificados os objetivos e as metas a atingir, tendo em vista a manutenção ou melhoria da sua qualidade de vida. Assina-se, em duplicado, o contrato de prestação de serviços ficando um na posse do cliente e outro na posse da Mundos de Vida. No caso do regulamento interno ter sofrido alterações entre a data de inscrição e da admissão, será entregue uma nova versão do mesmo.

Durante este período, se o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

## **10 MEDICAÇÃO E CUIDADOS DE SAÚDE**

### **10.1 Cuidados de Saúde**

No serviço de Serviço de Apoio Domiciliário os cuidados de saúde são da responsabilidade do cliente e da sua família.

As famílias podem manifestar o desejo de utilizar o apoio da instituição, quer em termos de acompanhamento, quer de transporte, fora dos casos de urgência, para sua conveniência ou, em situações pontuais, quando não o puderem fazer pessoalmente.

Com esta finalidade a Mundos de Vida organizou um serviço de acompanhamento ao exterior para cuidados médicos e terapêuticos, com base numa tabela fixada anualmente e disponibilizada a cada residente.

### **10.2 Medicação**

No serviço de Apoio Domiciliário, a gestão e administração da medicação é da responsabilidade do cliente ou seus familiares.

### **10.3 Funeral**

Nos serviços de Apoio Domiciliário a realização do funeral, assim como, as despesas do mesmo é da responsabilidade da família.

## **11 COMPORTAMENTOS INDEVIDOS**

A Mundos de Vida assegura a todos os seus colaboradores um ambiente seguro de trabalho. Qualquer pessoa que maltratar verbalmente algum colaborador terá de abandonar o serviço. Dependendo da gravidade da ocorrência, a pessoa que cometer alguma agressão, ainda que seja verbal, poderá ser impedida de usufruir do serviço, e, no caso de ser parte subscritora do contrato de prestação de serviço, de ver suspensa a frequência do seu familiar ou de lhe ser aplicada medida mais gravosa.

Os nossos colaboradores têm orientações e estão formados para tratarem com simpatia e com correção todas as situações, mesmo nos casos em que sejam alvo de agressão verbal. Caso se venha a comprovar que se comportaram de forma incorreta, ser-lhes-á aplicada medida disciplinar adequada.

## 12 COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA

### 12.1 Cálculo de Mensalidade

A frequência dos Serviços de Apoio Domiciliário é comparticipada pelo Estado, através da Segurança Social e pelo cliente e pelos familiares próximos, de acordo com a legislação em vigor.

A mensalidade atribuída a cada cliente é calculada de acordo com o rendimento per capita do agregado familiar. 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.

O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Os rendimentos e as despesas elegíveis são os referidos na legislação em vigor.

Apurado o rendimento *per capita* do cliente procede-se à atribuição da sua mensalidade de acordo com os serviços requisitados por cada família, conforme quadro abaixo descrito:

Serviço Prestado	Percentagem aplicada ao Rendimento <i>per capita</i>
Fornecimento e apoio nas refeições	25%
Cuidados de higiene e de conforto pessoal	15%
Tratamento de Roupa	Até 5%
Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados	Integrados na prestação dos serviços anteriores de acordo com frequência planeada com a equipa técnica, ou mediamente orçamento prévio.
Animação e Socialização	
Outros serviços	

### 12.2 Prova de rendimentos

Para efeito do cálculo da mensalidade, os clientes ou familiares devem entregar, quando solicitadas, os documentos comprovativos dos rendimentos e das despesas.

No que respeita aos documentos comprovativos dos rendimentos, consideram-se para o efeito:

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- De Pensões;
- De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais;

g) De capitais;

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

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

a) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;

b) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

c) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.

Sempre que se verifiquem dúvidas sobre a veracidade das declarações, proceder-se-á ao seu esclarecimento podendo, de acordo com a lei, determinar-se a comparticipação de acordo com os rendimentos presumidos. As falsas declarações, para além de implicarem na atualização imediata da mensalidade, implicam num agravamento de 20% nas mensalidades já pagas durante o período em que ocorreu o facto.

### **12.3 Pagamento da mensalidade**

O pagamento da mensalidade deve ser feito até ao dia 10 de cada mês (exemplo: o pagamento do mês de janeiro é feito até ao dia 10 de janeiro).

A falta de pagamento pode implicar que o cliente seja suspenso da frequência diária até ter a situação regularizada. Caso a situação se mantenha por mais de dois meses, será motivo justificativo para a anulação da frequência e do respetivo contrato de prestação de serviço.

### **12.4 Descontos devido a ausência**

No Serviço de Apoio Domiciliário, nos períodos de ausência justificada superior a 10 dias úteis seguidos haverá um desconto de 10% na mensalidade. A ausência justificada durante 20 dias úteis seguidos terá uma redução de 20% na mensalidade. Perante situações de ausência prolongada, superior a 30 dias, a redução será de 50%.

### **12.5 Atualização das mensalidades**

A mensalidade será atualizada anualmente, de acordo com a legislação em vigor, em particular a que decorre da evolução dos normativos da Segurança Social, da evolução do nível de preços e sempre que seja atualizado este regulamento interno, no que respeita ao valor da mensalidade.

## **13 DIREITOS E DEVERES DA PESSOA IDOSA**

### **13.1 Direitos**

São direitos da pessoa idosa:

- Assegurar os direitos pessoais relacionados com a intimidade, liberdade de escolha, independência, realização pessoal e dignidade;
- Assegurar os direitos cívicos e consagrados na Lei;
- Participar nas atividades promovidas pela instituição;

- Receber os serviços na qualidade e quantidade compatíveis com a sua idade e saúde;
- Dar sugestões ou apresentar reclamações.

### **13.2 Deveres**

São direitos da pessoa idosa:

- Zelar pela conservação do imóvel e de todo o material existente;
- Respeitar os clientes e colaboradores da instituição; a criação de situações de conflitualidade e agressividade significativa ou continuada, mesmo que resultante de deteoro cognitivo, que coloque em risco a manutenção de um ambiente seguro para os restantes residentes, pode ser justificação, só por si, para a resolução do contrato de prestação de serviços, por parte da instituição.
- Contribuir mensalmente com a comparticipação estabelecida;

## **14 DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

### **14.1 Direitos**

São direitos da Instituição:

- Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no acto da admissão;
- Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

### **14.2 Deveres**

São deveres da Instituição:

- Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- Colaborar activamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- Manter os processos dos utentes actualizados;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

## **15 CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**

A Mundos de Vida manterá confidenciais os registos de informação sobre as pessoas idosas que frequentam os seus serviços. Os registos podem ser consultados, havendo um

propósito que o justifique, pelos residentes e familiares mas não podem ser divulgados ou discutidos com outras pessoas.

As imagens e trabalhos das pessoas idosas podem ser utilizados nos placards e publicações (incluindo revistas e páginas da Internet, nomeadamente no site, no facebook ou no youtube) da instituição, a não ser que nos seja comunicado pelos próprios ou familiares que não autorizam o seu uso, em qualquer circunstância.

A divulgação para o exterior desses materiais e imagens, em publicações que não sejam da Mundos de Vida, só será feita com a autorização dos clientes ou familiares.

## **16 SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Ouvindo as pessoas e as suas famílias somos capazes de continuar a melhorar continuamente os nossos serviços. É objetivo dos serviços de apoio domiciliário responder às necessidades da pessoa idosa e da sua família, praticamos uma política de “porta aberta”.

Todos os colaboradores e, em primeiro lugar, aqueles que cuidam diretamente de cada pessoa idosa estão disponíveis para ouvir as suas sugestões e reclamações. Se pretender poderá também marcar uma entrevista com a responsável de serviço para expor as suas opiniões ou, então, contactar a Direção.

Em caso de necessidade, todos os serviços dispõem de Livro de Reclamações, que se encontra no Gabinete de Atendimento.

## **17 CASOS OMISSOS**

As situações ou casos omissos neste regulamento serão decididos pela Direção.

<b>Dados da Mundos de Vida</b>	
Telefone geral	252499010
Fax	252499019
E-mail	mundosdevida@mundosdevida.pt
NIB - Mundos de Vida	001000001267813000164

Este guia-regulamento é um documento de fácil consulta para os idosos e seus familiares ficarem a conhecer melhor a forma de acesso e de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

Com esta publicação informativa, desejamos contribuir para uma melhor utilização dos nossos serviços e para o reforço da relação de transparência e de proximidade que mantemos com todas as famílias.

Este é um dos motivos porque idosos e familiares, há muitos anos, consideram a Mundos de Vida um sítio de confiança!



Mundos de Vida – Associação para a Educação e Solidariedade

Rua Quinta da Serra, 101

4760-683 Lousado

Tel: 252499010

Fax: 252499019

E-mail: [mundosdevida@mundosdevida.pt](mailto:mundosdevida@mundosdevida.pt)

Sítio: [www.mundosdevida.pt](http://www.mundosdevida.pt)