

Serviço de Apoio Domiciliário Braga

Regulamento Interno

Índice

1	Introdução	3
2	Âmbito e objetivos	3
3	Capacidade	3
4	Serviços prestados	4
4.1	Tipo de serviços prestados	4
4.2	Fornecimento e Apoio nas refeições	4
4.3	Cuidados de higiene e de conforto pessoal.....	5
4.4	Higiene Habitacional.....	5
4.5	Atividades de animação e socialização	5
4.6	Tratamento de roupas	5
4.7	Outros serviços	5
4.8	Depósito e guarda de bens dos utentes.....	6
5	Destinatários do serviço de SAD	6
6	Processo de inscrição	6
6.1	Necessidade de inscrição	6
6.2	Período de inscrição.....	6
6.3	Documentos a entregar	7
7	Critérios e condições de admissão	7
7.1	Critérios gerais	7
7.2	Anulação de Admissão e Desistências.....	7
7.3	Processo Individual do Cliente de SAD	7
8	Períodos de funcionamento e quadro de colaboradores	8
9	Acolhimento e integração	8
10	Medicação e cuidados de saúde	8
10.1	Cuidados de Saúde	8
10.2	Medicação.....	9
11	Comportamentos indevidos	9
12	Comparticipação Financeira	9
12.1	Cálculo de Mensalidade	9
12.2	Prova de rendimentos.....	10
12.3	Pagamento da mensalidade	11
12.4	Política de acessibilidade e descontos	11
12.5	Atualização das mensalidades	11
13	Direitos e deveres da pessoa idosa	11
13.1	Direitos.....	11
13.2	Deveres	11
14	Direitos e deveres da Instituição	11
14.1	Direitos.....	11
14.2	Deveres	12
15	Confidencialidade da informação	12
16	Sugestões e reclamações	12
17	Casos omissos	13

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 atualizado 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 e rege-se pelo estipulado, essencialmente, na seguinte legislação:

- a. Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho - Procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- b. Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, a que se refere o artigo 19.º da Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho;
- c. Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro - Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário.

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, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b. Cuidados de higiene e de conforto pessoal
- c. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados
- d. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- e. Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;
- f. Outros serviços, designadamente formação e sensibilização, apoio psicossocial, transporte, cuidados de imagem; realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio.

Os serviços são prestados de acordo com a tabela seguinte:

	N.º serviços prestados	
	Segunda a Sexta	Sábado e domingo
Fornecimento e apoio nas refeições	(1x/dia)	(1x/dia)
Cuidados de higiene e de conforto pessoal	(1x/dia) ou (2x/dia)	(1x/dia)
Higiene habitacional	1x/semana	---
Atividades de animação e socialização	4x/semana	---
Tratamento de roupa	1x/semana	---
Outros serviços	1x/semana	---

De acordo com a regulamentação em vigor aplicado ao serviço de SAD, o número de serviços a contratualizar é de, no mínimo, dois serviços de entre os serviços seis seguintes:

4.2 Fornecimento e Apoio nas refeições

O serviço de refeições consiste na confeção, transporte e distribuição da(s) refeição(ões) principal(ais), 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, dentro das ementas disponíveis.

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, no domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

A higiene habitacional é realizada diariamente no período da 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 atividades nas instalações da Mundos de Vida ou na sua própria casa e atividades previstas no plano anual de atividades (exemplo: passeios organizados pela Mundos de Vida).

Durante as atividades na Mundos e Vida e outros locais são sempre acompanhados por colaboradores da Mundos de Vida.

Estão ainda incluídas as atividades de aquisição de bens e géneros alimentícios, as atividades de pagamento de serviços e a atividade de deslocação a entidades da comunidade (entidades para atividades de animação, lazer e cultura incluindo a Mundos de Vida, locais para a aquisição de bens e géneros alimentícios e locais para pagamento de serviços).

4.6 Tratamento de roupas

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, roupa de cama e roupa de casa de banho que sejam passíveis de lavar na lavandaria da Mundos de Vida.

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 as atividades de:

- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação dos cuidados aos utentes;
- Apoio psicossocial prestado por psicólogo ou técnico de serviço social;
- Transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico.
- Cuidados de Imagem;
- Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio.

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 DESTINATÁRIOS DO SERVIÇO DE SAD

No caso do Serviço de Apoio Domiciliário são admitidas pessoas, de forma especial as reformadas, com idade superior ou igual a 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 excecional 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. Aquando da inscrição, é entregue o Regulamento Interno, em vigor à data.

6.3 Documentos a entregar

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

- Cartão de cidadão (ou BI, NIF, NISS, Cartão utente);
- Declaração de IRS (mais recente);
- Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar.

7 CRITÉRIOS E CONDIÇÕES 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), quando aplicável;
 - 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 aos serviços que precisem de aceder à informação, garantindo 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 das 8h00 às 17h00 e aos fins de semana e feriados das 8h00 às 13h00.

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, que se encontra disponível para consulta no gabinete de atendimento, contendo indicação dos recursos humanos existentes e sua formação, definido de acordo com a legislação em vigor.

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.

11 COMPORTAMENTOS INDEVIDOS

A Mundos de Vida assegura a todos os seus colaboradores um ambiente seguro de trabalho. Qualquer pessoa, que não seja o cliente, que maltratar verbalmente algum colaborador terá de abandonar as instalações. Em caso de ser o cliente a maltratar os colaboradores, dependendo da gravidade da ocorrência, a pessoa poderá ser impedida por um período de tempo de voltar a entrar no SAD.

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, pelo cliente e pelos familiares próximos, de acordo de acordo com a Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho.

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 a considerar são as que constam n.º 5 do anexo a que se refere o artigo 19.º da Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho e conforme 12.2.

Apurado o rendimento *per capita* do cliente procede-se à atribuição da sua mensalidade (na

base de 22 dias úteis) de acordo com os serviços requisitados por cada família, conforme quadro abaixo descrito. Havendo serviço de apoio domiciliário nos dias de fim de semana estes serão calculados na base do custo do dia útil vezes o nº de dias solicitado.

Serviço Prestado	Percentagem aplicada ao Rendimento <i>per capita</i>
Fornecimento e apoio nas refeições	1 refeição – 20 % ou 2 refeições – 25 %
Cuidados de higiene e de conforto pessoal	1x/dia – 10 % ou 2x/dia – 15 %
Tratamento de Roupa	6 %
Higiene habitacional	6 % (num máximo de €20/mês)
Animação e Socialização	2 %
Outros serviços	2 %
Fins de Semana e Feriados	Valor diário (preço dia útil) semanal x o n.º de dias de fim de semana solicitados

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:

- a. Do trabalho dependente;
- b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c. De Pensões;
- d. 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 das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- d. Comparticipação dos descendentes e outros familiares em serviços de ERPI.

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 Política de acessibilidade e descontos

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 deveres 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 física ou verbal significativa ou continuada, mesmo que resultante da deterioração cognitiva, que coloque em risco a manutenção de um ambiente seguro para os restantes residentes e não sejam passíveis de serem controladas através dos meios normais existentes, é justificação, só por si, para a denúncia 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 atuação 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 ato da admissão;
- Fazer cumprir com o que foi acordado no ato 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 ativamente 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 atualizados;
- 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 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 do serviço 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. Está também disponível a possibilidade de reclamar via eletrónica, em conformidade com a atual legislação em vigor.

17 CASOS OMISSOS

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

Dados da Mundos de Vida	
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

Sítio: www.mundosdevida.pt
