



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO LONGEVIDADE VIVER EM CASA

Capítulo I

Denominação e Fins

Norma 1ª

Denominação e Âmbito de Aplicação

O Serviço LongeVidade® - Viver em Casa, é uma resposta criada pela LongeVidade® - Cooperativa de Solidariedade Social, CRL, a seguir designada como LongeVidade®, com sede social na Rua Eugénio de Andrade, 186 – SI 71, 4150-740 Porto, com o número de identificação de pessoa coletiva 517022320.

Norma 2ª

Legislação Aplicável

O Serviço LongeVidade® - Viver em Casa rege-se pela seguinte legislação:

- a. Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- b. Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março na sua atual versão, que estabelece o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime sancionatório;
- c. Lei n.º 30/2013, de 8 de maio - Estabelece, no desenvolvimento do disposto na Constituição quanto ao sector cooperativo e social, as bases gerais do regime jurídico da Economia Social, bem como as medidas de incentivo à sua atividade em função dos princípios e dos fins que lhe são próprios.
- d. A Lei n.º 119/2015, de 31 de agosto, aprova o Código Cooperativo e revoga a Lei n.º 51/96, de 7 de setembro, que, por sua vez, tinha aprovado o Código Cooperativo de 1996. Entretanto, a Lei n.º 66/2017, de 9 de agosto, introduz a primeira alteração à Lei n.º 119/2015, de 31 de agosto.
- e. Decreto-Lei n.º 7/98, de 15 de janeiro - Regulamenta o regime jurídico das cooperativas de solidariedade social.

- f. Lei n.º 101/97, de 13 de setembro - Estende às cooperativas de solidariedade social os direitos, deveres e benefícios das instituições particulares de solidariedade social (IPSS).
- g. Despacho n.º 3859/2016, de 16 de março - Aprova as normas reguladoras do reconhecimento por equiparação a instituições particulares de solidariedade social das cooperativas de solidariedade social que prossigam os objetivos previstos no Estatuto das IPSS.

Norma 3ª

Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno visa:

- a. Promover o respeito pelos direitos dos clientes;
- b. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço LongeVidade® - Viver em Casa;
- c. Facilitar a participação dos clientes e dos seus familiares e/ou acompanhante legalmente designado.

Norma 4ª

Objetivos do Serviço e Destinatários do Serviço

- 1. O Serviço LongeVidade® - Viver em Casa consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
- 2. São objetivos do Serviço LongeVidade® - Viver em Casa:
 - 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.



Norma 5ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o Serviço LongeVidade® - Viver em Casa proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos clientes.
2. Os cuidados e serviços prestados são disponibilizados todos os dias da semana, incluindo o apoio aos sábados, domingos e feriados.
3. Cuidados e serviços prestados:
 - a. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c. Confeção, fornecimento e apoio das refeições no domicílio, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d. Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente no domicílio do próprio;
 - e. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
 - g. Apoio psicossocial;
 - h. Transporte;
 - i. Cuidados de imagem;
 - j. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - k. Realização de atividades ocupacionais.

Norma 6ª

Princípios de Atuação

O Serviço LongeVidade® - Viver em Casa rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a. Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b. Interdisciplinaridade;
- c. Avaliação das necessidades do cliente;
- d. Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e. Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f. Participação e corresponsabilização do cliente ou acompanhante legalmente designado e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

Capítulo II

Organização Institucional da LongeVidade®

Norma 7ª

Supervisão e Tutela

1. O Conselho de Administração da LongeVidade® é supervisionado pela Assembleia Geral e fiscalizado pelo Conselho Fiscal.
2. A LongeVidade® é supervisionada pela CASES – Cooperativa António Sérgio em relação ao respeito pelos Princípios e Código Cooperativo, e pelo Instituto de Segurança Social em relação ao cumprimento das regras de funcionamento e modelo de intervenção do Serviço LongeVidade® - Viver em Casa.

Norma 8ª

Quadro de Pessoal

1. É quadro de pessoal do Serviço LongeVidade® - Viver em Casa:
 - a. **Direção Técnica** - Assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e com experiência profissional para o exercício das funções. Ao diretor técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
 - b. **Equipa Técnica e Equipa de Ajudantes de Ação Direta** - À equipa técnica compete a realização da avaliação inicial, a definição, em conjunto com o cliente, a sua família ou o acompanhante legalmente designado, do programa de cuidados e serviços, o seu acompanhamento e a avaliação da sua implementação. À equipa de ajudantes de ação direta compete a concretização do programa de cuidados e serviços.
 - c. **Equipa de Suporte** - A quem compete a organização administrativa e logística.
 - d. **Voluntários** - A quem compete acrescentar valor às atividades e aos serviços, devidamente enquadrados, não podendo estes ser considerados para efeitos de contabilização de unidades de pessoal para a prestação dos cuidados e serviços.

Capítulo III

Processo de Candidatura e Admissão dos Clientes

Norma 9ª

Condições de Admissão

São condições cumulativas obrigatórias de admissão no Serviço LongeVidade® - Viver em Casa:

- a. Vontade expressa do cliente, ou de quem o represente, a sua admissão;
- b. Assinatura do contrato de prestação de serviços, do qual é parte integrante o presente regulamento.

Norma 10ª

Critérios de Admissão

- Sempre que o número de candidatos seja superior ao número de vagas existentes, são utilizados como critérios de priorização:

Dependência e Autonomia (30 pontos)	Dependência.	10
	Dependência severa.	15
	Dependência moderada.	20
	Dependência leve.	25
	Necessidade de assistência especial por patologia neurológica ou psíquica.	5
Local de Residência (25 pontos)	Residência dista menos de 3 km de rotas atuais.	25
	Residência dista 3 km ou mais de rotas atuais.	0
Suporte Familiar (20 pontos)	Vive sozinho, não tem suporte familiar.	20
	Vive em casa de familiar, cuidador informal com mais de 65 anos ou doença crónica.	15
	Vive sozinho, tem suporte familiar mínimo.	10
	Vive sozinho, tem suporte familiar.	5
	Vive acompanhado ou em casa familiar, com rede de apoio.	0
Encaminhamento de Unidade de Saúde para concretização de alta médica e social.		10
Relação com a instituição (10 pontos)	Desenvolve/desenvolveu atividade de apoio meritório (colaborador, voluntário, mecenato, ...).	10
	Familiar de quem desenvolve/desenvolveu atividade de apoio meritório (colaborador, voluntário, mecenato, ...).	5
Data de Inscrição	Um ponto por cada ano, até ao limite de cinco pontos.	



2. Da aplicação dos mesmos resulta um somatório que permitirá priorizar as candidaturas e assim encontrar o cliente a integrar o serviço LongeVidade® - Viver em Casa. Esta listagem é feita pela Direção Técnica e validada pelo Conselho de Administração.

Norma 11ª

Candidatura

1. Para efeito de candidatura, o cliente ou quem o represente, deverá estabelecer contacto presencial, telefónico ou via email para o Serviço LongeVidade® - Viver em Casa e indicar o seu interesse. O processo de candidatura é iniciado com o preenchimento do Formulário de Identificação de Necessidades e Expectativas ao qual se segue o envio da proposta de prestação de serviços.
2. Compete à Direção Técnica, instruir o processo de análise de candidaturas.

Norma 12ª

Admissão

1. Depois do cliente adjudicar a proposta de prestação de serviços e assinado o contrato de prestação de serviços, é realizada, pela equipa técnica, uma visita domiciliária com o intuito de avaliar as necessidades de apoio. Esta visita pode ocorrer antes do início da prestação do serviço ou simultaneamente a este.
2. Os dois primeiros meses de prestação de serviços são considerados como a fase de acolhimento, tratando-se de um período dedicado ao conhecimento mútuo e ajuste progressivo das rotinas e da prestação dos cuidados e serviços.
3. Volvidos dois meses, é realizada nova visita domiciliária para definição ou ajuste do processo individual – documento que esclarece todas as partes interessadas em relação aos objetivos gerais e específicos dos cuidados e serviços, assim como, às ações para os concretizar.

Norma 13ª

Processo Individual do Cliente

1. No processo individual do cliente do qual constam, designadamente:
 - a. Identificação e contacto do cliente;
 - b. Data de início da prestação dos serviços;
 - c. Identificação e contacto do familiar ou acompanhante legalmente designado;
 - d. Identificação e contacto do médico assistente;
 - e. Identificação da situação social;
 - f. Informação de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g. Programação dos cuidados e serviços;
 - h. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;

- i. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k. Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do Serviço LongeVidade® - Viver em Casa.

Norma 14.^a

Lista de Espera

1. Quando existam mais candidatos do que vagas, deste processo de análise de candidaturas decorrerá uma lista de priorização a ser validada pelo Conselho de Administração, a seguir à qual se procederá à admissão do candidato, de acordo com os procedimentos internos e pressupostos deste regulamento.
2. A Direção Técnica procede à elaboração de uma listagem de todas as candidaturas que não possam ser satisfeitas, listagem que pode ser consultada presencialmente pelo interessado.
3. A listagem é atualizada por cada admissão concretizada, candidatura nova aceite ou desistência dos inscritos nessa listagem.
4. São critérios de exclusão desta listagem:
 - a. Morte do candidato;
 - b. Desistência do candidato;
 - c. A Integração do candidato noutra instituição.
5. Nos casos em que se recorrerá à lista de priorização, a decisão do Conselho de Administração é dada a conhecer ao candidato num prazo que não deve exceder os 8 (oito) dias, após a receção da candidatura.

Capítulo IV

Instalações e Regras de Funcionamento

Norma 15.^a

Mensalidades e Pagamentos

1. A tabela de preços encontra-se afixada na receção, em local bem visível, e é anexa ao presente regulamento interno.
2. A tabela de preços é revista anualmente pelo Conselho de Administração, podendo sofrer alterações nunca superiores a 5% (cinco por cento).
3. Configurações de serviços que não estejam previstas na tabela de preço serão analisadas casuisticamente, fazendo-se uso das variáveis usadas na definição da tabela de preços, anexa ao presente Regulamento Interno.
4. Aos preços previstos, mediante fundamentação da Direção Técnica, podem ser propostos ajustes favoráveis ao cliente que, antes de comunicados, serão alvo de apreciação e decisão por parte do Conselho de Administração.
5. A avaliação inicial será custeada conforme tabela de preços anexa, e faturada na primeira mensalidade.
6. Nos dias feriados será cobrado valor específico de acordo com a tabela de preços anexa.
7. Nos dias 1 de janeiro, 24, 25 e 31 de dezembro serão garantidos os serviços mínimos, identificados e acordados com a família até dia 15 de novembro de cada ano, cobrados como horas extra e valor de feriado, a faturar com a mensalidade de dezembro.
8. Para além dos horários contratualizados, é possível responder a necessidades pontuais, sendo, nesse caso, praticados os valores que constam da tabela de preços anexa.
9. A primeira mensalidade é paga 24 horas (vinte e quatro) antes do início da prestação do serviço.
10. Todas as mensalidades deverão ser efetuadas via transferência bancária para o IBAN da LongeVidade®, facultado juntamente com a fatura.
11. As mensalidades deverão ser liquidadas no primeiro dia útil do mês a que dizem respeito.
12. A não liquidação da fatura até ao dia 8 de cada mês, determina a aplicação de um agravamento de 10% da mesma.
13. A cessação do contrato acontece se, até ao dia 15 de cada mês, se mantiver a não liquidação da fatura.
14. Uma vez cessado o contrato de prestação de serviços, uma nova prestação de cuidados e serviços depende do início de todo o processo, como se de um novo cliente se tratasse.
15. O controle da cobrança do pagamento das mensalidades é da competência dos serviços administrativos e financeiros da LongeVidade®, supervisionados pelo Conselho de Administração.

Norma 16.^a

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Sempre que o cliente tenha necessidade de interromper a prestação de cuidados e serviços, por motivo que lhe é imputável, deve comunicar à Direção Técnica tão antecipadamente quanto possível.
2. Quando a interrupção da prestação dos cuidados e serviços tiver uma data de início e de fim certas, e se aquela for superior a 30 (trinta) dias, aplica-se um desconto de 20% (vinte por cento), sobre o valor da mensalidade que respeita ao período de interrupção da prestação de cuidados e serviços.
3. Perante a ausência imprevista do ajudante de ação direta de referência, a prestação dos cuidados e serviços poderá ser assegurada por outro elemento da equipa, após comunicação e concordância do cliente, familiar ou acompanhante legalmente designado.

Capítulo V

Contrato de Prestação de Serviços

Norma 17.^a

Contrato

1. Deve ser celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e quando exista com o acompanhante legalmente designado, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou acompanhante legalmente designado ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. A assinatura do contrato de prestação de serviços implica a aceitação integral do presente Regulamento Interno e dos documentos que lhe são anexos.

Norma 18.^a

Cessação

1. O contrato de prestação de serviços pode cessar por mútuo acordo dos outorgantes, o qual deverá revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, bem como, os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.
2. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo, por iniciativa de qualquer uma das partes, por declaração escrita comunicada com antecedência mínima de um mês.
3. Em caso de incumprimento do aviso prévio supramencionado, ficam os Outorgante, obrigados a pagar, no prazo de um mês, a título de indemnização compensatória, 50% (cinquenta por cento), do valor total correspondente ao número de meses que faltam para o término do contrato.
4. A cessação do contrato de prestação de serviços implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao cliente até à data definitiva da prestação dos cuidados e serviços;
5. Por morte do cliente.

Norma 19.^a

Rescisão

1. O contrato de prestação de serviços pode ser rescindido, com justa causa, por qualquer um dos outorgantes sempre que ocorrer circunstâncias, que pela sua natureza, inviabilizam a subsistência do mesmo, designadamente, em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente Regulamento Interno, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 15 (quinze dias), a contar da mesma.



2. A rescisão do contrato de prestação de serviços implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao cliente até à data definitiva da prestação dos cuidados e serviços.

Capítulo VI

Direitos e Deveres das Partes

Norma 20.^a

Direitos da LongeVidade®

São direitos da LongeVidade®, dos seus colaboradores e voluntários:

- a. O respeito, a dignidade e a urbanidade, no tratamento;
- b. O recebimento atempado da mensalidade acordada;
- c. A boa utilização dos equipamentos e materiais.

Norma 21.^a

Deveres da LongeVidade®

São deveres da LongeVidade®, dos seus colaboradores e voluntários:

- a. Assegurar a qualidade de vida aos seus clientes;
- b. Prestar aos clientes todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção do seu bem-estar e qualidade de vida;
- c. Manter um ambiente confortável e humanizado, respeitando os usos e costumes de cada cliente;
- d. Ter e disponibilizar o livro de reclamações, sempre que solicitado.

Norma 22.^a

Direitos dos Clientes

O cliente do Serviço LongeVidade® - Viver em Casa tem direito a:

- a. Satisfazer as suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais, participando nas atividades existentes e propondo outras do seu interesse e exigindo a efetiva prestação dos serviços e atividades;
- b. Ser respeitado na sua maneira de ser e de pensar e ser tratado(a) com respeito e pleno reconhecimento da sua dignidade, individualidade e privacidade;
- c. Participar na elaboração, monitorização e avaliação do seu plano individual;
- d. Exigir que a prestação dos cuidados não o exponha a risco indevidos e que potenciem um ambiente seguro (do ponto de vista físico e emocional), confortável e higienizado.
- e. Contactar os responsáveis da LongeVidade®.



Norma 23.^a

Deveres dos Clientes

O cliente do Serviço LongeVidade® - Viver em Casa tem o dever de::

- a. Cumprir as normas do serviço segundo o estipulado no contrato de prestação de serviços e no regulamento interno;
- b. Respeitar colaboradores e voluntários;
- c. Preservar o bom nome da LongeVidade®;
- d. Zelar pela manutenção das boas relações interpessoais;
- e. Liquidar a comparticipação fixada e as alterações subsequentes, bem como qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade.



Capítulo VII

Instalações e Outras Regras de Funcionamento

Norma 24.^a

Lotação

O Serviço LongeVidade® - Viver em Casa tem capacidade para 30 (trinta) clientes.

Norma 25.^a

Instalações

As instalações da LongeVidade® são compostas pelos seguintes espaços:

- a. Espaço de receção e acolhimento;
- b. Gabinete Técnico, com sala de reuniões;
- c. Casa de banho acessível para clientes;
- d. Casa de banho para colaboradores e voluntários;
- e. Sala de pessoal reservada à equipa de serviço.

Norma 26.^a

Horários de Funcionamento

1. Os cuidados e serviços podem ser prestados até 24 horas/ dia, 7 dias por semana.
2. O horário de atendimento ao público ocorre nos dias úteis, no horário compreendido entre as 9h30 e as 17h30.
3. O acompanhamento e supervisão pela Direção Técnica acontece nos dias úteis das 9h30 às 17h30 e, extraordinariamente, em qualquer horário previamente acordado.

Norma 27.^a

Entrega de Chaves do Domicílio

Poderá acordar-se a entrega das chaves de acesso ao domicílio do cliente mediante assinatura por ambas as partes de formulário de guarda de chaves. As chaves deverão ser entregues à Direção Técnica ou à Coordenação do Serviço. Fora das horas de expediente estarão guardadas no chaveiro da instituição ao qual terá acesso somente a equipa do serviço.

Norma 28.^a

Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de um Registo Digital de Ocorrências Individual, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento do mesmo.



2. O Registo Digital de Ocorrências é diariamente consultado pela equipa do serviço e semanalmente monitorizado pela Direção Técnica.
3. Perante a ocorrência de acidente, doença súbita ou outro acontecimento inesperado, são tomadas as seguintes medidas:
 - a. Acionar o 112;
 - b. Informar a direção Técnica;
 - c. Informar o familiar ou pessoa próxima.
4. A equipa não deixará o cliente sozinho no domicílio até à chegada do familiar e/ou da equipa de emergência médica.
5. Se existir necessidade de deslocação do cliente a uma unidade de saúde fora do horário contratualizado, é da responsabilidade do familiar assegurar o respetivo acompanhamento.

Norma 29.^a

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o serviço LongeVidade® - Viver em Casa possui livro de reclamações digital e em suporte físico, que poderá ser solicitado à direção técnica, sempre que desejado.



Capítulo VIII

Disposições Finais

Norma 30.^a

Alterações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Conselho de Administração da LongeVidade® deverá informar e contratualizar com o cliente ou o seu acompanhante legalmente designado sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Qualquer alteração ao regulamento interno é comunicada ao ISS, I.P. até 30 (trinta) dias antes da sua entrada em vigor.

Norma 31.^a

Integração de Lacunas

Em caso de lacuna, a mesma será suprida pelo Conselho de Administração da LongeVidade®, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 32.^a

Entrada em Vigor

O presente regulamento interno foi aprovado em Assembleia Geral da LongeVidade® em 18 de janeiro de 2024 e entra em vigor a 1 de março de 2024.