

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, em Julho de 2007, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) 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;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, 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. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas

- reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - k) Promover a intergeracionalidade;
 - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura;
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cedência de ajudas técnicas;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes, através de entidades externas.
3. Os cuidados e serviços são sempre prestados nos dias úteis.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
2. Ter idade igual ou superior a 65 anos, que careçam deste tipo específico de resposta social.
3. Excecionalmente, este serviço pode dirigir-se a pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior, desde que a saúde física e mental do Utente o justifiquem;
4. Efetuar a inscrição, submetendo-se a uma entrevista com a Diretora Técnica;
5. Em situação de Incapacidade na expressão livre da vontade em ser apoiados o pedido deverá ser formulado por familiar ou outros que assumam a responsabilidade pelo serviço ao Utente;
6. Existência de vagas;
7. Existência na Instituição de meios humanos e logísticos necessários.

NORMA 6ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar, designadamente IRS;
 - g) Comprovativo de rendimentos ou pensões;
 - h) Declaração de gastos fixos (recibo de pagamento da renda, ou da prestação mensal devida pela aquisição da habitação própria e recibos acompanhados das receitas das despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica)
 - i) Cartão de cidadão (ou BI e NIF), acompanhado por nome, morada e número de contacto de uma pessoa responsável pelo Utente, podendo este ser familiar ou não;
 - j) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - k) Informação médica sobre alergias, intolerância a alimentos e/ou da necessidade de dietas específicas;
 - l) No caso de o Utente ser portador de deficiência ou de um cuidado especial tornar-se obrigatório a orientação escrita pelo médico que o acompanha;
 - m) Guia de tratamento medicamentoso do Utente;
 - n) Declaração assinada pelo familiar ou responsável pelo Utente, em como foi informado (leu e compreendeu) todas as cláusulas constantes no Contato de Prestação de Serviços.
2. A ficha de identificação, disponível nesta Instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Residência dentro da área geográfica definida no artigo 2.º dos Estatutos do Centro Social d. Manuel Monteiro de Castro.
- b) O individuo estar isolado, e não existirem recursos familiares e/ou outros;
- c) Situação economicamente desfavorecida;
- d) Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
- e) Trabalho de todos os membros do agregado familiar fora do Lar.

NORMA 8ª ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. No âmbito das suas competências, a Diretora Técnica efetua ainda uma visita domiciliária para elaborar o plano de serviços;
3. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;
5. 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;
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
7. A admissão conclui-se com o pagamento da inscrição e ainda com o compromisso assinado pelo Utente/ familiar ou pessoa responsável, no sentido de aceitar o presente regulamento;
8. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

NORMA 9ª ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) 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 intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e 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 10ª
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo 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 utente 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 do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona de segunda a sexta-feira, encontrando-se encerrado aos fins-de-semana e feriados;
2. O horário de funcionamento é das 8:00 horas às 17:00 horas.

NORMA 12ª
FÉRIAS E DIAS DE ENCERRAMENTO

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO não encerra nas férias, sendo uma actividade anual que funciona continuamente, salvo excepções;
2. A Instituição encerrará nos dias 24 e 26 de Dezembro e, ainda, nos dias 31 Dezembro e 2 de Janeiro;
3. Na Páscoa a Instituição encerra na segunda-feira de Páscoa, ou na sexta-feira santa;
4. Nos períodos em que a Instituição se encontre encerrada, é feito um aviso prévio aos utentes ou ao representante que se responsabilize;

NORMA 13ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

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

$$RC = \frac{RAF}{12D \cdot N}$$

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

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 (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 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. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - 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 - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

NORMA 14ª
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. 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**:

<i>N.º de serviços</i>	<i>Dias úteis</i>	<i>Dias úteis + fim-de-semana</i>
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor será comunicado ao Utente com 15 dias de antecedência.

NORMA 15ª
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. 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, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 16ª
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretária do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. No caso de, após efetuar o pagamento da mensalidade o utente desistir ou falecer, não haverá direito de reembolso da mensalidade paga;
5. Em caso de recusa da apresentação da documentação comprovativa dos rendimentos do Utente/Agregado Familiar para realizar o cálculo da mensalidade, é legítimo à Instituição aplicar uma comparticipação máxima, até que sejam disponibilizados as informações e documentos solicitados;
6. A comparticipação máxima é fixada em reunião de Direção e sujeita a atualização no início de cada ano civil. (Anexo 1)
7. Casos que mereçam avaliação concreta e ponderada da situação, serão apresentados à Diretora Técnica e, esta colocará à decisão da Direção.

CAPÍTULO IV
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES,

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte de uma refeição principal;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 18ª
CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto que podem ser prestados diariamente, em dias úteis.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, que não necessitem de cuidados médicos.

NORMA 19ª
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

NORMA 20ª
HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à

natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;

2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 21ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Directora Técnica/animadora Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens, nomeadamente medicamentos, poderá ser feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 22ª

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, sempre por familiares;
3. Em caso de urgência/acidente, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
4. Nesta situação, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa mais próxima do utente (familiar/voluntário);
5. Após contactar o familiar/pessoa responsável pelo Utente, é este responsável pelo devido acompanhamento do Utente na unidade médica (hospital/Centro de Saúde), ficando os colaboradores autorizados a abandonar o local onde estão a ser prestados os cuidados médicos.

NORMA 23ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 24ª
APOIO PSICOSSOCIAL

Sempre que a Instituição considere adequado será prestado consultas de avaliação e apoio psicossocial aos Utentes, através de visitas ao domicílio pela Psicóloga da Instituição

NORMA 25ª
FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS
PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES;

Quando existir possibilidade e a situação assim o justifique, a Instituição organizará uma formação para sensibilizar os familiares, e cuidadores dos Utentes dos comportamentos a adoptar para garantir uma melhor qualidade de vida para os Utentes da Instituição.

NORMA 26ª
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

CAPÍTULO V
RECURSOS

NORMA 27ª
PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

NORMA 28ª
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica, é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Animadora Sociocultural, responsável pelo Centro de Dia/SAD.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

NORMA 29ª
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Da proteção da sua integridade física e psíquica;

- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- e) Receberem cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
- f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- g) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- h) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- i) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- j) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- k) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- l) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- m) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (*se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços*);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição, sendo correctos e educados no contacto a estabelecer com estes;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Declarar todo e qualquer rendimento do Agregado Familiar.
- h) Abster-se de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário a eficaz prestação dos mesmos;
- i) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 30ª
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- f) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- g) 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;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES OU REPRESENTANTES DOS UTENTES

1. São direitos Dos familiares ou representantes dos Utentes:

- a) Obter informação adequada sobre o utente de que é responsável;
- b) Participar nas ações promovidas pelo Centro de Dia, destinadas às famílias dos utentes.

2. São deveres dos familiares ou representantes dos Utentes:

- a) Assegurar o pagamento da comparticipação mensal determinada;
- b) Estabelecer uma ligação frequente com o Serviço de Apoio Domiciliário, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos ao Utente a seu cargo;
- c) Cooperar com o Serviço de apoio domiciliário na procura do bem-estar e qualidade de vida do Utente;
- d) Apoiar e acompanhar o Utente nos serviços diferenciados de saúde quando deles careça;
- e) Comparecer na unidade médica (hospital ou Centro de Saúde) com a máxima brevidade possível, quando, em caso de urgência/acidente seja chamado pelo Colaborador da Instituição.
- f) Em caso de falecimento, cuidar do funeral e assegurar as despesas.

NORMA 32ª

DIREITOS E DEVERES DA DIRECÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Direcção da Instituição:

- a) A lealdade e respeito por parte dos Utentes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- c) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

2. São deveres da Direcção da Instituição:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos Utentes;
- c) Garantir aos Utentes a sua individualidade e privacidade;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- e) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
- f) Possuir livro de reclamações.

NORMA 33ª
DIREITOS E DEVERES DOS(AS) COLABORADORES(AS) DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos dos colaboradores da Instituição:
 - a) Ser tratado com dignidade e respeito pelos superiores hierárquicos, pelos colaboradores e pelos Utentes;
 - b) Usufruir de um tratamento em igualdade de direitos;
 - c) Ser incluído, sempre que possível, nas atividades socioculturais promovidas pela Instituição.

2. São deveres dos colaboradores da Instituição:
 - a) Todas as funcionárias têm de comparecer no serviço com assiduidade e pontualidade;
 - b) Nenhuma funcionária se pode ausentar do seu local de trabalho para o exterior, durante o seu horário de trabalho sem autorização;
 - c) Os colaboradores não podem interferir nos assuntos que dizem respeito às hierarquias, devendo respeitá-las.
 - d) Em caso de doença, os colaboradores devem recorrer ao médico de família, e se ficarem de baixa, devem apresentar no prazo de 48 horas, um certificado de incapacidade temporária para o trabalho, por estado de doença.
 - e) Todas as faltas devem ser comunicadas com antecedência, e só em casos urgentes no próprio dia;
 - f) Os horários de trabalho só podem ser alterados com autorização da Diretora Técnica;
 - g) As funcionárias têm o dever de cooperar com a Instituição naquilo que lhes for solicitado, realizando as suas tarefas, com o máximo de esforço e perfeição, respeitando as orientações dos seus superiores.
 - h) Independentemente do local onde se encontrem, os colaboradores que vão em representação da Instituição, acompanhamento dos utentes ou seus superiores hierárquicos, devem acompanhar corretamente as suas funções;
 - i) Todos os colaboradores devem lealdade para com a Instituição que os emprega, e respeitar-se entre si, e aos Utentes;
 - j) Todos os funcionários devem cuidar para a conservação e boa utilização dos bens, e equipamentos relacionados com o seu trabalho em particular;
 - k) Em caso de infração disciplinar, os funcionários, tem o dever de informar com veracidade os responsáveis do serviço, em causa, de modo a que o problema seja averiguado e solucionado o mais rápido possível;
 - l) Os colaboradores da Instituição, estão obrigados ao sigilo profissional, não podendo divulgar assuntos internos da Instituição, a pessoas externas ou estranhas à Instituição, nem em locais não apropriados para o efeito, nomeadamente em locais públicos;
 - m) Com o acordo da Direção, é dever dos colaboradores participar nas ações de formação, reciclagem e/ou aperfeiçoamento de conhecimentos e experiências profissionais.

3. São deveres dos colaboradores da Instituição relativamente aos Utentes:
 - a) Proporcionar um clima de segurança física e afetiva, contribuindo assim par o bem-estar dos Utentes;
 - b) Zelar pela saúde moral, física e psíquica de todos os Utentes da Instituição;
 - c) Participar ativamente no desenvolvimento psicossocial e sociocultural dos Utentes;
 - d) Prestar apoio e acompanhamento aos utentes nas refeições, recreios , programas comemorativos nas épocas especiais ou ainda outras atividades que programam desenvolver ao longo do ano.

NORMA 34ª
PODER DISCIPLINAR

A Direção detém o exercício do poder disciplinar sobre os utentes do Centro de Dia, podendo este ser exercido diretamente pela Direção, ou indiretamente pela Diretora Técnica, por delegação de competências daquela.

NORMA 35ª
SANÇÕES

1. A Direção pode aplicar as seguintes sanções disciplinares, em caso de incumprimento dos deveres dos utentes:
 - a) Repreensão;
 - b) Multa
 - c) Suspensão
 - d) Expulsão
2. O procedimento disciplinar deve exceder-se nos 90 dias subsequentes àquele em que a Direção, ou a Diretora Técnica, tiver conhecimento da infração.
3. A sanção disciplinar não pode ser aplicada sem audiência prévia do utente infrator e a sua execução tem de ter lugar até 3 meses após a decisão.
4. As sanções são gradativas e devem ser proporcionais à gravidade da infração e à culpabilidade do infrator, não podendo aplicar-se mais do que uma pela mesma infração.
5. A Direção reserva o direito de exigir indemnização por eventuais prejuízos causados ou de promover a aplicação de sanção penal a que a infração, eventualmente, dê lugar.
6. Em casos de expulsão ou cessação do contrato de prestação de serviços, por violação dos deveres por parte do Utente, a Direção reserva-se a si o direito a deliberar sobre a readmissão do Utente, ponderada a gravidade da sua conduta.

NORMA 36ª
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA 37ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 38ª
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Em caso de ausência temporária do Serviço de Apoio ao Domicílio, sem aviso prévio nem justificação, o Utente ou pessoa responsável, fica obrigado ao pagamento da totalidade da comparticipação mensal determinada.
2. No caso de o Utente de ausentar por motivos de férias, deverá informar a Instituição num prazo nunca inferior a quinze dias, no entanto não terá direito a desconto na mensalidade;
3. As ausências inferiores a 10 dias úteis, não afetam a mensalidade;
4. As ausências iguais ou superiores a 10 dias úteis consecutivos, desde que devidamente justificadas, a mensalidade sofrerá uma redução de 10% no mês seguinte;
5. As ausências entre 30 e 60 dias consecutivos, por motivo considerado grave e devidamente justificado, o lugar é cativo, mediante o pagamento de 50% da mensalidade, findos os 60 dias, a inscrição será suspensa.
6. Casos especiais serão expostos à Diretora Técnica e analisados pela Direção da Instituição.

NORMA 39ª
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
3. O Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, pode ainda cessar o contrato de prestação de serviços por:
 - a) Incumprimento das cláusulas contratuais;
 - b) Violação das disposições deste regulamento por parte de Utente ou familiar;
 - c) Mudança de residência do Utente;
 - d) Em virtude do agravamento do estado de saúde do Utente, caso este necessite de cuidados especiais que a Instituição não consiga assegurar, nomeadamente em questões físicas, motoras ou psíquicas;
 - e) Alteração na autonomia ou mobilidade do Utente que impeça a frequência no serviço;
 - f) O Utente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
 - g) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito pela integridade física dos colaboradores e desrespeito pela própria Instituição;
 - h) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao Utente.
4. A decisão de resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Direção da Instituição, sob proposta da Diretora Técnica, após prévia audição do Utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo a decisão ser-lhes notificada no prazo máximo de 15 dias.
5. O contrato de prestação de serviços, com a morte do Utente, cessará de imediato, não abrindo vaga para familiar ou vizinhos.

NORMA 40ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretária, e na presença da Diretora Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA 41ª
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.
3. Esta IPSS desenvolve metodologia de gestão de reclamações informais/sugestões.

NORMA 42ª
GESTÃO DE SITUAÇÕES DE MAUS TRATOS /NEGLIGÊNCIA

1. No caso de um Utente apresentar frequentemente sinais de abuso e maus-tratos, a animadora sociocultural avisa de imediato a Diretora Técnica para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, a Diretora Técnica detetar que esses maus tratos advêm da família, a mesma informa verbalmente, e no prazo de 24 horas por escrito, a Assistente Social.

2. No caso de os Familiares/Pessoas responsáveis pelos Utentes, detetarem abusos ou maus-tratos por parte da Instituição ao Utente, este alerta deve ser comunicado à Diretora Geral, que efetua o registo no modelo próprio "Registo de Não Conformidades, Ações Corretivas e de Correção e Reclamações", agindo conforme a metodologia definida no Procedimento de tratamento de não conformidades, ações corretivas, preventivas.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 43ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas previamente ao Instituto da Segurança Social, I.P., e posteriormente comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 44ª INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 45ª APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

1. Este Regulamento Interno foi revisto e nele introduzidas alterações, sendo que as mesmas foram aprovadas em Direção a 07.03.2022, e dado conhecimento ao Instituto da Segurança Social, cumprindo o prazo de 30 dias antes da entrada em vigor.
2. Os regulamentos Internos serão afixados na entrada da Instituição e distribuídos pelos Utentes.
3. O Presente Regulamento entra em vigor no dia 08.04.2022 e aplica-se a organização e funcionamento da Resposta Social do Serviço de Apoio ao Domicílio.