

REGULAMENTO

INTERNO

Serviço de Apoio domiciliário

(S.A.D.)



Av. da Casa do Povo, n.º 16 – 6250 – 181 Bendada
Tel: 275 456 103 / Fax: 275 456 027
E – mail: casapovobendada@sapo.pt
Facebook: /CasadoPovodeBendada
Site: casapovobendada.wixsite.com/erpibendada



António
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
De Ruedas

INDICE

Capítulo I – Disposições Gerais

Norma 1. ^a – Âmbito de aplicação.....	4
Norma 2. ^a – Legislação Aplicável.....	4
Norma 3. ^a – Destinatários e Objectivos.....	4
Norma 4. ^a – Cuidados e Serviços.....	5

Capítulo II – Processo de admissão dos utentes

Norma 5. ^a - Condições de Admissão.....	6
Norma 6. ^a – Inscrição.....	6
Norma 7. ^a – Critérios de Prioridade na Admissão.....	7
Norma 8. ^a – Admissão.....	7
Norma 9. ^a – Acolhimento dos novos utentes.....	8
Norma 10. ^a - Processo individual do utente.....	9

Capítulo III – Regras de Funcionamento

Norma 11. ^a - Horários de funcionamento.....	9
Norma 12. ^a – Calculo do Rendimento per capita.....	9
Norma 13. ^a – Tabela de Comparticipações.....	11
Norma 14. ^a – Montante e revisão da Comparticipação familiar.....	12
Norma 15. ^a – Pagamento das Mensalidades.....	12

Capítulo IV – Prestação dos cuidados e serviços

Norma 16. ^a – Fornecimento e apoio nas refeições.....	13
Norma 17. ^a - Cuidados de higiene e de conforto pessoal.....	13
Norma 18. ^a – Tratamento de roupa de uso pessoal do utente.....	13
Norma 19. ^a – Higiene habitacional.....	14
Norma 20. ^a - Atividades de animação sociocultural – animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.....	14
Norma 21. ^a – Acompanhamento e transporte a consultas/exames complementares de diagnóstico.....	15
Norma 22. ^a – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.....	15
Norma 23. ^a - Administração de medicação prescrita.....	15
Norma 24. ^a – Outras atividades/serviços prestados.....	16



António
H. G.
D. Fernandes

Capítulo V – Recursos

Norma 25. ^a – Pessoal.....	16
Norma 26. ^a – Direção/coordenação técnica.....	16

Capítulo VI – Direitos e deveres

Norma 27. ^a – Direitos e deveres dos utentes.....	17
Norma 28. ^a – Direitos e deveres da Instituição.....	18
Norma 29. ^a – Depósito e guarda dos bens do utente.....	19
Norma 30. ^a – Contrato de prestação de serviços.....	19
Norma 31. ^a – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente.....	19
Norma 32. ^a – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador.....	19
Norma 33. ^a – Livro de reclamações.....	20
Norma 34. ^a – Livro de registo de ocorrências.....	20
Norma 35. ^a – Proteção de Dados.....	20

Capítulo VII – Disposições finais

Norma 36. ^a – Alterações ao presente regulamento.....	20
Norma 37. ^a – Integração de lacunas.....	21
Norma 38. ^a – Entrada em vigor.....	21



**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)**

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO da Casa do Povo de Bendada, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda em 28/02/2002. Este SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 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 atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei 76/2015 de 28 de Julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015 – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação entre o ISS e as IPSS;
- c) Portaria n.º 38/2013, 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 Comissões de acompanhamento e Avaliação dos protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária



Autarquia
S. Fernandes

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;

1. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Contribuir 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 dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- h) 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;
- i) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- j) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) 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;**
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;



2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico (requisitados atempadamente);
 - b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - c) Cedência de ajudas técnicas;
3. A CASA DO POVO DE BENDADA está recetiva a desenvolver novos serviços, que serão devidamente avaliados, pela Direção, caso a caso.
4. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, de acordo com as necessidades dos utentes e organizados, posteriormente numa escala de orientação para os utentes e colaboradoras.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES
NORMA 5ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 do artigo 3 dos estatutos, ou seja:
 - a. Apoio à população idosa, nomeadamente à da freguesia da Bendada;
 - b. Apoio à família e à comunidade, socialmente desfavorecida;
 - c. Proteção dos cidadãos com deficiência;
2. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 DA NORMA 3.ª, ou seja:
 - Famílias e ou pessoas, nomeadamente residente na freguesia da Bendada ou freguesias limítrofes, 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;
 - Mostrarem vontade em serem admitidas na resposta social;

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, no prazo de quinze dias, 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;



António
H. S.
Peruendes

- 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/declaração da situação/história clínica do utente;
 - f. Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar e das despesas fixas;
 - g. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
 3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Casa do Povo de Bendada;
 4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
 5. 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

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou a freguesias Limítrofes;
 - b) Ser idoso em situação economicamente desfavorecida;
 - c) Ser idoso em situação de risco ou isolamento social;
 - d) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
 - e) Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência.
 - f) Ser Sócio;
2. A prioridade de cada situação será encontrada tendo por base a junção de vários itens. Em caso de empate, terá prioridade o idoso que detenha a inscrição mais antiga ou que se conclua que a falta de apoio possa acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a



António
[Signature]
[Signature]
R. Fernandes

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. É competente para decidir o processo de admissão o Director Técnico com conhecimento dos membros da Direcção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias;
4. 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;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos o pagamento da 1.ª Mensalidade ou de meio-mês caso seja admitido dia 15 ou após esse dia;
7. 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 é 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 contacto presencial, e-mail ou, se necessário, por carta registada.

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;



António
João
Pequenos

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. Para que sejam ultrapassados, deve-se estabelecer 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 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

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

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



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

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:
- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 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:
- Do trabalho dependente;
 - 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);
 - 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;
 - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças 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 (comprovado com relatório médico);
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 13ª

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** (por exemplo):



António
HL
Peruendes

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado juntamente com o pagamento da mensalidade seguinte;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender os serviços prestados ao utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração (quando solicitado) das seguintes refeições: almoço, pequeno-almoço, lanche e jantar;
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 17ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
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, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos e debitados no mês seguinte.

NORMA 18ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, 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.
3. Toda a roupa recolhida será alvo de registo em formulário próprio e o respectivo documento assinado pela colaboradora que recolhe e pelo utente. No acto de entrega é feito um procedimento semelhante.



Arturo
[Signature]
[Signature]
DeRibeiro

NORMA 19ª

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.
3. Em casos devidamente fundamentados e mediante disponibilidade da equipa de apoio domiciliário, poderão ser prestados outros serviços de higiene, sendo estes cobrados como serviços extra.

NORMA 20ª

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

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de atividades, no entanto poderão ser proporcionadas mais actividades no decorrer do ano que não estão previamente estipuladas;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica e da Animadora (caso exista), que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. 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;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. 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;
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo.



António
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]

NORMA 21ª

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 e desde que seja possível, sendo posteriormente debitado o valor do serviço efectuado e do material gasto. Poderão ainda recorrer ao 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, preferencialmente por familiares. No caso de ser necessário o apoio da instituição, o utente ou seus familiares, deverão contactar a Directora Técnica no sentido de agendar e ver a disponibilidade para prestar esse acompanhamento. O Valor do transporte/acompanhamento será debitado na mensalidade seguinte;
3. Em caso de urgência, os utentes são encaminhados para os serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA 22ª

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, com a devida autorização do utente/representante legal ou empréstimo (caso haja disponibilidade da instituição). Este tipo de apoios não está incluído no valor da comparticipação, pelo que o utente ou representante legal será informado do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 23ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente, quando for solicitado este apoio, cumpre sempre 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.
3. A Instituição, **caso seja solicitado pelo utente ou familiar**, pode providenciar respectiva aquisição dos fármacos, sendo o valor debitado na respectiva mensalidade do mês seguinte.



António
Ferreira
DeRuiz

2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por algum colaborador devidamente escolhido e autorizado e que se identificará como seu representante nestas situações;

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES
NORMA 27ª

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) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à colaboradora responsável pela prestação de cuidados;
- i) 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;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) 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;



António
[Signature]
[Signature]
Ribeiro

- 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) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 28ª

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) 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;

3. 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;



António
[Signature]
[Signature]
[Signature]
Pericardes

- 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 29ª

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 30ª

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 31ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 32ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;



Regulamento interno da Resposta Social de
Serviço de Apoio Domiciliário

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 37ª

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 38ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi revisto e aprovado em reunião de direção do dia 14/03/2018 e entra em **vigor em 08/07/2018**

A Direção:

Rogério Silva Fernandes
Manuel Joaquim Antunes
Maria Emília de Siqueira
António Manuel Cunha Fernandes

Cont. Nº 50118712
A.O.A. Tel. 275 456 103