

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial Stª Eulália de Pinelo, com acordo de cooperação para a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário – SAD, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Bragança, em 1 de Outubro de 2008, representando pessoa colectiva religiosa no que diz respeito à sua natureza jurídica, 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, que republicou o Decreto-lei n.º61/2007 de 14 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.

NORMAS 3ª

OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

Objectivos do Regulamento Interno de Funcionamento:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento / estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA 4ª

DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

1. 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 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 5ª

IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

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) Realização de actividades ocupacionais;
 - b) Cedência de ajudas técnicas;
 - c) Apoio psicossocial;
 - d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª

CONDIÇÕES GERAIS DE ADMISSÃO

1. A resposta SAD tem a capacidade para prestar serviços a 20 utentes.
2. A resposta SAD presta serviços a pessoas cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária. Presta serviços a pessoas de ambos os sexos e compreende pessoas com idade ou superior a 65 anos de idade. Excepcionalmente e sempre que as circunstâncias o determinem, o SAD pode admitir pessoas de idade inferior que por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.

3. Na admissão do utente, deverá apresentar um atestado comprovativo de que não sofre de doença infecciosa ou mental e/ou no caso de sofrer de uma destas doenças, documento que refira que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada.
4. Ser residente na freguesia de Pinelo, Vale de Pena e / ou Vale de Frades;
5. Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas e necessidade de ajuda na execução das actividades da vida diária;

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na selecção dos utentes:

1. Situação de emergência social – 10 pontos
2. Apresentar situação de vulnerabilidade biopsicosocial e económica – 9 pontos
3. Ser residente ou natural da freguesia local, e das anexas – 8 pontos
4. Elevado grau de dependência para o desempenho das actividades diárias – 7 pontos
5. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos – 6 pontos
6. Risco de Isolamento Social – 5 pontos
7. Ser utente de outra resposta social da Instituição – 4 pontos
8. Elementos de referência a frequentarem o estabelecimento – 3 pontos
9. Ex – membros órgãos directivos e ex – funcionários – 2 pontos
10. Idade do utente – 1 ponto.

NORMA 8ª

CANDIDATURA

1. O pedido de admissão poderá ser efectuado pela própria pessoa candidata ao SAD e/ou pelo seu representante.
2. O pedido de admissão será efectuado através do preenchimento da ficha de inscrição da Instituição. O impresso será devidamente preenchido, datado e assinado pelo candidato e/ ou responsável, sendo-lhe entregue uma cópia como comprovativo da inscrição.
3. O atendimento será efectuado com a Directora Técnica.
4. Para ser considerada a inscrição, deverão ser entregues os seguintes documentos:
 - 4.1. Fotocópia do Bilhete de Identidade;
 - 4.2. Fotocópia do Cartão de Identificação Fiscal;
 - 4.3. Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social (NISS);

- 4.4. Fotocópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- 4.5. Fotocópia do Cartão Único (a sua posse substitui os documentos de identificação anteriores);
- 4.6. Fotocópia dos rendimentos e declaração do IRS do candidato e dos descendentes em primeiro grau em linha recta, assim como nota de liquidação (filhos, enteados, genro e nora).
- 4.7. Documento comprovativo da Pensão;
- 4.8. Atestado Médico que certifique que o candidato não é portador de doença infecciosa ou mental e/ou no caso de sofrer de uma destas doenças, documento que refira que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada.
5. O horário de atendimento encontra-se fixado em local visível na Instituição.
6. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos, no ponto 4., deverão ser entregues nos serviços Administrativos da Instituição pelo Técnico Superior responsável.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 9ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, 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. É competente para decidir o processo de admissão a Direcção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 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 da Diretora Técnica e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos o pagamento da 1ª mensalidade;
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 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 10ª

LISTA DE ESPERA

1. A ordenação da lista de espera restará os mesmos critérios indicados para a admissão;
2. A lista de espera é actualizada anualmente e/ou sempre que se considera pertinente.

NORMA 11ª

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. O Acolhimento Inicial respeita ao período de adaptação acordado com o utente e/ou pessoa próxima, não devendo ser superior a 30 dias. Realizar-se-á uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio.
2. O processo de integração do utente é preponderante para o êxito da prestação do serviço. Neste período, dar-se-á especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.
3. O processo de integração é desenvolvido no domicílio, preferencialmente na presença de pessoa próxima. Neste sentido, deverão ser previstas e criadas condições para que a pessoa próxima do utente participe na implementação deste programa, através da sua co-responsabilização no envolvimento e acompanhamento num conjunto de actividades e acções.
4. Caso existam, deverá proceder-se à realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização, bem como, a definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados e a definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
5. No primeiro dia da prestação dos serviços, preferencialmente, deve estar presente o/a Técnico Superior de Serviço Social responsável que, com o familiar/ representante, uma Ajudante acção Directa e Enfermeiro(a) deverá desenvolver as seguintes funções:
 - Colher informações que complementem o processo individual do utente;
 - Monitorizar os primeiros serviços prestados;
 - Avaliar as reacções do utente;
 - Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
 - Evidenciar a importância da participação da pessoa próxima do utente;
 - Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do SAD, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação dos serviços;
6. Ainda durante este período, os colaboradores responsáveis pela prestação de serviços ao utente podem desenvolver, observar ou aprofundar aspectos da entrevista de Avaliação

Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica.

7. Em caso de inadaptação da Instituição ao utente e/ou deste ao SAD, reserva-se o direito de cessação de prestação de serviços.
8. Esta cessação está sujeita a um aviso formal prévio de 30 dias.

NORMA 12ª

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) Cessaçãõ 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.

CAPITULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 13ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

NORMA 14ª

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:

- 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, 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;

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

NORMA 15ª

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**:

Serviços	Dias úteis + fim-se-semana
Alimentação	40%
Higiene Pessoal	10%
Higiene Habitacional	10%
Tratamento de roupa	10%
Outros	5%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 14ª 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.

Em caso de alteração à tabela em vigor, a Direcção comunicará por escrito ao utente e/ou responsável, com aviso prévio de 30 dias.

NORMA 16ª

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. Haverá lugar a uma redução da comparticipação familiar do utente nos seguintes casos:

- 50 % Sempre que a admissão seja efectuada a partir do dia 15 do mês;
- 25% Sempre que se constate um período de ausência, que exceda 15 dias não interpolados.
- 20% Sempre que se verifique a frequência do SAD por mais do que um elemento do agregado familiar.

3. 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. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

NORMA 17ª

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O processamento das mensalidades é da responsabilidade dos serviços do Centro Social Paroquial Stª Eulália.

2. O não pagamento da mensalidade sem uma justificação plausível e devidamente comunicada aos serviços pode implicar a suspensão dos serviços contratados, até à regularização das mensalidades.
3. O pagamento da mensalidade / comparticipação é efectuado até ao dia 8 do mês seguinte a que se refere a prestação dos serviços, nos seguintes moldes:
 - Na secretaria da Instituição, em numerário, no período das 9:00 h às 17:00h em dia útil;
 - Por transferência bancária, indicando para o efeito o nome do residente.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche, jantar e ceia, sendo então considerado como outro serviço;

1. Mensalmente são fornecidos os seguintes alimentos por utente: 12 litros de leite, 1kg de açúcar, 1 pacote de bolachas ou 1 pacote de cereais, entre outros. O pão é distribuído diariamente 2 vezes por dia.
2. O almoço é constituído por sopa, prato e sobremesa e o Jantar é constituído por sopa e prato.
3. A distribuição das refeições é organizada no seguinte horário:
 - Almoço: das 11:00 às 12:00h
 - Jantar: das 18:00 às 19:00h
 - Cabe ao utente/família gerir o horário do pequeno-almoço, lanche e ceia.
4. Os utentes que pretendam ou necessitem de dieta terapêutica deverão apresentar indicação clínica. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 19ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado semanalmente, preferencialmente no período da tarde.

2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal semanal, 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.

NORMA 20ª

TRATAMENTO DE ROUPAS

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço 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.

NORMA 21ª

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 22ª

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

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Directora Técnica, 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 comparticipação, 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 e géneros alimentícios será 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 23ª

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, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA 24ª

REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

Este serviço deverá ser solicitado ao Ajudante de Acção Directa responsável pelo serviço e compreende apenas serviços mínimos.

NORMA 25ª

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 comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

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/Coordenação 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. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Presidente da Direção;

CAPÍTULO IV

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) 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 actividades, 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 funcionária 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;
- 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 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) 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

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 32ª

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 33ª

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 25%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 34ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços por iniciativa do utente ocorrer nas seguintes situações:
 - a) Caducidade (morte do utente)
 - b) Denúncia, desde que seja o prestador notificado com 30 dias de antecedência;
 - c) Inadaptação;
 - d) Incumprimento do regulamento interno e/ou do contrato de alojamento e prestação de serviços.
2. A cessação da prestação de serviços pode ainda ocorrer por:
 - a) Acordo entre as partes;
 - b) Impossibilidade de cumprimento do acordado com o cliente por parte de prestador.
3. As dúvidas e lacunas emergentes da aplicação do presente Regulamento serão resolvidas por deliberação da Direcção, tendo em conta a legislação/normativos em vigor.

NORMA 35ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.
2. O procedimento adoptado para a Gestão das Reclamações é o constante no Manual de Gestão das Reclamações em vigor, bem como no Decreto-lei n.º 242/2012, de 7 de Julho.
3. As reclamações sujeitas a este procedimento são apresentadas em livro próprio, devidamente identificação e assinado.
4. As sugestões poderão ser depositadas na “Caixa de sugestões” e estão sujeitas a cuidada atenção da Direcção e Avaliação por parte dos técnicos responsáveis.

NORMA 36ª

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.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 37ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem 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 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 38ª

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 39ª

CASOS OMISSOS E INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Qualquer caso omissos e eventuais lacunas neste Regulamento, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 40ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Todas as omissões deste Regulamento, desde que não legisladas pela Entidade da Tutela, serão analisadas pela Direcção.
2. Este Regulamento é válido até nova actualização aprovada pela Direcção da Instituição.

ENTRADA EM VIGOR

O Regulamento foi aprovado pela Direcção a ___/___/___ e entra em vigor em ___/___/___.

TABELA DE TRANSPORTES 2017

O transporte e/ ou acompanhamento dos utentes, para consultas de especialidade, tratamentos, situações de emergência e pós altas médicas, deverá ser preferencialmente efectuado pelos seus familiares responsabilizando-se estes pelo acompanhamento do utente.

No entanto, face à impossibilidade de os utentes se fazerem acompanhar pelos seus familiares, este serviço poderá ser solicitado pelos mesmos à Instituição, que será efectuado:

1. Nas viaturas da Instituição e acompanhados pela Enfermeira/ Directora Técnica/ Ajudante Acção Directa.
2. Sempre que a viatura não se adequar ao estado de elevada dependência do utente, a Instituição recorrerá ao Transporte dos Bombeiros Voluntários, mais próximos. O seu pagamento recai sobre o utente e/ou responsável familiar ou representante legal, devendo para este efeito deslocar-se aos Serviços do C.S.P. St^a Eulália. O transporte de situações de emergência e Altas Hospitalares será também efectuado pelos Bombeiros Voluntários.

A Tabela será revista anualmente, caso a Direcção assim o entenda.

ANEXO:

A. TABELA DE PARTICIPAÇÕES DE TRANSPORTES

VIMIOSO	12,00 €
BRAGANÇA	30,00 €