



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

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Comunitário S. Joaquim e Santa Ana, Instituição Particular de Solidariedade Social, designado por Centro Social de Durrães, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga desde 18/06/1998, 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 predominantemente 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 – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e portaria n.º 218 – D/2019, de 15 de julho que procede à segunda alteração à portaria anterior;**
- 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;

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

- 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 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;

Em casos excecionais, poderão ser admitidas outras pessoas que não possam assegurar alguma das atividades acima mencionados, após avaliação técnica e aprovação da Direção.

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/as 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 oportunidades de educação para a saúde e o acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida, bem como, o contato com novas tecnologias;
- 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;
- k) Efetuar o despiste e a sinalização às entidades competentes de situações de suspeita de maus-tratos a idosos ou outro tipo de perfil de utentes;

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

- l) Promover a intergeracionalidade;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- o) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- p) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- q) Sensibilizar os familiares e cuidadores para a melhoria da qualidade na prestação de cuidados aos utentes.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação no mínimo 2 (dois) dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Confeção, transporte e /ou distribuição de 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, deslocação a entidades da comunidade e interlocução na aquisição de bens e géneros alimentícios e pagamento de serviços. Na interlocução aquisição de bens e géneros alimentícios e pagamento de serviços, o Centro Social tem apenas a função de intermediário enquanto facilitador da relação entre o utente e o fornecedor. Nestes inclui-se ainda atividades de motricidade e ocupacionais nas instalações do Centro Social que permitam ao utente desenvolver capacidades que aumentem a sua autoestima e que promovam um envelhecimento ativo. O plano de atividades lúdico-recreativas realizadas semanalmente nas instalações do Centro Social está afixado em local visível, sendo a adesão às mesmas voluntária e de acordo com as limitações e preferências de cada utente.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem (o serviço de cabeleireiro é pago aquando a mensalidade);
- b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio, em prol do conforto e segurança do/a utente e desde que seja possível de concretizar pela instituição;
- c) Controlo da tensão arterial e peso (mensalmente). O controlo da glicemia poderá ser feito em situações pontuais mediante avaliação técnica, sendo o material necessário da responsabilidade do utente ou familiar/responsável;

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

- d) Cedência de produtos de apoio à funcionalidade existentes no Banco de Ajudas Técnicas;
 - e) Apoio psicossocial;
 - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - g) Apoio na preparação e administração de medicação com prescrição médica;
 - h) Outros em função das necessidades dos utentes, desde que contratualizados no momento da admissão ou durante a frequência da valência pelo utente, por acordo entre todas as partes.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana e, neste último, apenas os serviços de refeição e tratamento de roupas são realizados.

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. São admitidas no Serviço de Apoio Domiciliário pessoas que mostrem interesse e se encontrem em situação de risco de cuidado pessoal por motivo de doença, deficiência ou outros impedimento, não podendo assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária e se encontrem em risco particular de isolamento.
3. Após a manifestação de interesse por parte do potencial utilizador é realizada uma entrevista ao candidato e familiar/ responsável, de forma a salvaguardar a adequabilidade dos serviços prestados às características do candidato.
4. As inscrições serão realizadas sempre que seja manifestado o interesse por parte de algum utente e/ou familiar ou outro cuidador.
5. Deverá ser definido no ato da inscrição uma pessoa responsável pelo utente (enquanto interlocutor da rede informal) que também permita complementar a intervenção desenvolvida pelo SAD. À pessoa responsável não se confere qualquer poder jurídico, apenas se circunscreve ao fim de articulação de informação e diligências necessárias ao bem-estar global e saúde do/a utente.

NORMA 6ª INSCRIÇÃO

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

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 aplicável;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando aplicável;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando aplicável;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Relatório médico comprovativo da situação clínica atual do utente, bem como, da medicação que o mesmo efetua no momento;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar (IRS);
- g) Comprovativo das despesas (declaração de IRS e despesas com saúde de uso continuado em caso de doença crónica, incluindo a declaração da farmácia com o valor mensal de despesa) do utente e do agregado familiar;
- h) Declaração assinada pelo utente ou familiar/responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais do próprio, bem como do familiar/Responsável para efeitos restritos de elaboração do processo individual, bem como, o registo fotográfico ou filmagem do utente em atividades da valência;
- i) Outros documentos considerados necessários à avaliação diagnóstica do/a utente no momento;
- j) Duas fotografias tipo passe;

2. Relativamente ao familiar/responsável do utente definido aquando da integração é necessário os elementos constantes na a); b) e c) da alínea número 1.

3. A ficha de identificação (disponível nesta instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na receção do Centro Social de Durrães, preferencialmente ao responsável da Resposta Social.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a conclusão 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) Pessoas em risco de emergência social ou em situação economicamente desfavorecida;
- b) Encaminhamento pelos serviços de saúde e/ ou serviços sociais;
- c) Pessoas com inexistência ou reduzida retaguarda familiar e/ou informal;
- d) Ser sócio da instituição, **no entanto não é motivo de exclusão caso não seja;**

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

- e) Ter um familiar na instituição;
- f) Natural ou residente na freguesia de Durrães.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Coordenador Técnico da Valência, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num parecer social/proposta de integração que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da instituição.

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou ao seu responsável.

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. Definido o Plano de Cuidados Individual pela equipa técnica, o mesmo será dado a conhecer ao utente, ao familiar/responsável, e aos colaboradores da valência que prestam serviços, através de ficha própria para o efeito.

5. À data de admissão poderá ser definido um período experimental de frequência do utente na resposta social sempre que se verifique essa necessidade, nomeadamente em situações em que as características do utente possam justificar uma avaliação mais ponderada da viabilidade da integração nesta resposta social.

6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Coordenador Técnico da valência e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

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 fato é comunicado ao candidato a utente ou seu familiar/responsável, telefonicamente, ficando o registo desse contato arquivado no processo.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes normas:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

- 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) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados. No caso dos utensílios será preenchida uma ficha inicial com os materiais necessários a assegurar por parte do utente, familiar/responsável;
- e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- f) Elaboração, durante os primeiros 30 dias, da grelha de monitorização do processo de integração/adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no seu Processo Individual pelo Coordenador da valência;

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 e procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se, 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) Documentos do processo (ficha de inscrição, informação disponibilizada ao utente, ficha de avaliação inicial de requisitos, ficha de admissão, ficha de avaliação diagnóstica, ficha de avaliação da situação psicológica e sociofamiliar, documentos pessoais, os cálculos da comparticipação familiar, contrato de prestação de serviços, programa de acolhimento, relatório do programa de acolhimento, plano de cuidados individual, exemplar do contrato de prestação de serviços, autorização para preparação/administração da medicação, grelha de monitorização do processo, declaração do responsável e declaração de compromisso, declaração de identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, registo dos valores da tensão arterial e peso, informação médica, registo de ocorrências, grelha de visitas domiciliárias, registo de reuniões com familiares, registo de contato telefónico e outros documentos). Na ficha de identificação consta, para além de outros dados: dados de identificação e contacto do utente, data de início da prestação dos serviços e data de cessação do contrato de prestação de serviços com indicação do motivo, identificação e contacto do familiar ou pessoa responsável, data de admissão e o motivo, identificação da condição

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

socioeconómica, habitacional, familiar, psicológica e de saúde, serviços solicitados e necessidades prioritárias.

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 durante os 12 meses do ano, podendo, pontualmente, encerrar para obras, por tolerância de ponte ou outro motivo de força maior, sempre que a Direção do Centro Social assim o defina, sendo atempadamente comunicado ao utente e seu familiar/responsável.
2. O horário - de 2ª feira a 6ª feira funciona todo o dia, das 8h00 às 18h30; ao sábado, domingo e feriados o SAD funciona apenas durante a parte da manhã. Utentes que não tenham serviços ao fim-de-semana não têm igualmente aos feriados, salvo alguma exceção que a Equipa Técnica, a Direção e a família avaliem como estritamente necessário.
3. Aos sábados e domingos, o SAD funciona apenas da parte da manhã (entre as 8h00 e 13h00) e faz-se o serviço de tratamento de roupas e o serviço de confeção e distribuição de refeições, sendo que o jantar vai juntamente com o almoço à hora da distribuição do almoço.
4. Nos dias 24, 31 de Dezembro e segunda-feira de Páscoa apenas é distribuída a refeição para o almoço e nos dias 25 de Dezembro e 1 de Janeiro não se prestam quaisquer serviços.
5. Nos restantes feriados fixos e móveis são prestados serviços conforme o estabelecido em contrato de prestação de serviços tendo por base as necessidades do/a utente e mediante a avaliação técnica.

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:

$$RC = \text{RAF} / 12 - D$$

N

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

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/a 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

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

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 dezembro 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 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas 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:

N.º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

2. A distribuição da percentagem aplicada dependerá da frequência do serviço ao utente.
3. 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;
4. Quanto à 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 convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, mediante orientação do Instituto da Segurança Social os utente e/ou familiar/responsável serão informados por aviso escrito com 30 dias de antecedência, antes da entrada em vigor.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do/a 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 de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 (quinze) dias consecutivos, excetuando-se, as ausências por motivos de saúde se prolongam por mais de 30 (trinta) dias e até 6 meses, em que se aplica uma redução de 100% na comparticipação familiar mensal.
3. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.
4. Considera-se ainda a redução na comparticipação familiar de 20% sempre que se verifique a frequência de mais do que um elemento do agregado familiar.
5. 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.

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

6. Em casos de indícios de rendimentos superiores aos apresentados, a Direção pode proceder ao ajuste da comparticipação em prol de uma maior equidade no acesso aos serviços.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 08 (oito) do mês seguinte, na receção da instituição entre as 16h00 e as 18h00.

2. Se a admissão do utente se verificar durante os primeiros 15 (quinze) dias do mês o utente terá de efetuar o pagamento da mensalidade na totalidade. Se a admissão se verificar posteriormente o pagamento será metade da mensalidade.

3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado juntamente com o pagamento da mensalidade do mês corrente.

4. 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.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção e distribuição das seguintes refeições: uma refeição principal (entre as 11h45 e as 13h00), podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço (confeccionado aquando da realização da higiene pessoal), lanche (no caso dos utentes que realizem as atividades recreativas e motricidade nas instalações do Centro Social) e jantar (entre as 17h00 e 18h30), sendo então considerado como outro serviço.

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. A instituição não assegura a possibilidade de adaptação personalizada das ementas à exceção das que resultam de prescrição médica.

4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 17ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, ou na frequência solicitada pelo/a utente, familiar/responsável, desde que possível para a instituição, preferencialmente no período da manhã.

2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, desde que possível para a instituição, sendo considerado como mais um serviço.

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/a utente.

2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelas colaboradoras do serviço e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

3. A roupa recolhida é registada em grelha própria que fica arquivada em dossier da instituição.

NORMA 19ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do/a utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo, a definir aquando da integração do/a utente na valência.

2. É efetuada consoante a necessidade do/a utente e o contrato de serviços celebrado.

3. Os produtos e materiais necessários à higiene habitacional são da responsabilidade do utente ou familiar/responsável.

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. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção e Responsável Técnico, que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, 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, familiar e/ou responsável.

3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando assegurado o transporte sempre que possível.
6. A instituição não dispõe de seguros de acidentes pessoais de utentes, existindo apenas o seguro de ocupantes de transporte que é assegurado pela 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. A instituição não se responsabiliza pelas compras efetuadas, sendo apenas intermediário facilitador do contacto.
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo/a utente, a quem é disponibilizado o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 21ª

CUIDADOS DE IMAGEM

Os cuidados de imagem são constituídos pela manicure e de buço, bem como, serviço de cabeleireiro. Este último é pago aquando da mensalidade, considerado como serviço extra.

NORMA 22ª

REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. Sempre que necessário e solicitado pelo utente a instituição poderá assegurar a realização de pequenas reparações/modificações no domicílio desde que seja possível à instituição.
2. Todo o equipamento e materiais necessários são da responsabilidade do utente ou familiar/responsável.

NORMA 23ª

CONTROLO DA TENSÃO ARTERIAL E PESO

O controlo da tensão arterial e peso é feito mensalmente. O controlo da glicémia poderá ser feito em situações pontuais mediante avaliação técnica sendo o material fornecido pelo utente ou familiar/responsável.

NORMA 24ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o Centro Social pode colaborar na sua aquisição ou empréstimo de acordo com o equipamento

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

existente no Banco de Ajudas Técnicas. Este tipo de apoio não está incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda, caso se aplique.

NORMA 25ª

APOIO SOCIAL

1. Sempre que necessário é disponibilizado ao utente apoio social com atendimento por Técnico de Serviço Social, não acarretando o mesmo custos adicionais para o/a utente.

2. Sempre que se justifique é também realizada mediação familiar para a resolução de situações que envolvam o utente.

NORMA 26ª

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

1. Sempre que necessário são realizadas sessões de sensibilização e informação aos familiares cuidadores informais para a prestação de melhores cuidados aos utentes. Periodicamente são realizados atendimentos de monitorização do processo onde cada familiar/responsável é envolvido na implementação de estratégias concertadas com vista a uma melhor qualidade de vida do utente.

2. Sempre que necessário o SAD poderá proceder ao encaminhamento de familiares/responsáveis para outros serviços em prol de uma melhor intervenção junto do utente.

NORMA 27ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação que tenha de ser administrada ao utente é da responsabilidade do/a utente ou, na sua incapacidade, pelo familiar e/ou responsável.

2. O SAD procurará colaborar neste domínio, no sentido de reforçar a correta toma do mesmo, mas em nenhum caso é responsável pela efetiva e correta administração pelo utente ou por intermédio do familiar/responsável.

3. Em casos excecionais e quando possível para a Equipa Técnica, o SAD poderá colaborar na preparação da medicação do/a utente para os períodos da noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando os familiares/responsáveis, sem que seja responsável pela correta administração da mesma.

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

NORMA 28ª

OUTRAS SERVIÇOS

Outros serviços serão disponibilizados em função das necessidades e interesses dos utentes, nomeadamente serviços de cabeleireiro, ou outros dos definidos na Norma 4ª, mediante pagamento juntamente com a mensalidade.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 29ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário 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 30ª

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, pela Chefe de Serviços ou outra pessoa a quem seja delegada essa função.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DO UTENTE/FAMILIAR/RESPONSÁVEL

1. São direitos do utente/familiar/responsável:

a) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

b) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, sexo, idade ou condição social e de saúde;

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- 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 ao colaborador/a 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 do/a respetivo/a familiar/responsável;
- 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 e serviços sociais.

2. São deveres do utente/familiar/responsável:

- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário 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 Domiciliário, os dirigentes da Instituição e os demais utentes. A violação dos princípios do respeito e dignidade poderão implicar a cessação dos serviços prestados;
- 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 atividades desenvolvidas;
- e) Proceder até ao dia 08 (oito) de cada mês ao pagamento da mensalidade do mês anterior, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito ou, na sua incapacidade, verbalmente à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) Cumprir os horários estipulados de acordo com as necessidades e com os serviços contratualizados, adaptando-se ao reajuste quando se mostre necessário.

NORMA 32ª

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) A 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/responsáveis 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 ou cessar 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 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;
- f) Zelar pelo bom nome, respeito e dignidade dos seus colaboradores;

2. São deveres da Instituição:

- a) Garantir o respeito pela individualidade e privacidade dos utentes;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados de acordo com as necessidades dos utentes;
- c) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento do SAD;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- h) Manter os processos dos utentes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- j) Possuir livro de reclamações e espaço para sugestões.

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

NORMA 33ª

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. São direitos dos Colaboradores:

- a) Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade;
- b) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- c) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- d) A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

2. São deveres dos Colaboradores:

- a) Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor, bem como dos procedimentos internamente instituídos.

NORMA 34ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos ou pertences pessoais, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues, sendo esta lista arquivada junto ao processo individual do/a utente.
3. No caso de utentes que realizem algum dos serviços contratualizados nas instalações do centro Social apenas ficarão em depósito à guarda da Instituição duas mudas completas de roupa do utente (sempre que se justifique), bem como os produtos de higiene pessoal em uso (champô, creme corpo, desodorizante, fraldas/pensos, corta unhas ou outros objetos/materiais de higiene pessoal essenciais). A compra dos referidos produtos é da responsabilidade do utente e/ou familiar/responsável.
4. A Instituição não se responsabiliza por objetos de valor, dinheiro ou outros objetos pessoais do utente que não façam parte dos que se referem à alínea anterior, ou que por alguma ocorrência alheia à instituição sejam alvo de perda, desaparecimento ou roubo no interior das instalações no centro social.

NORMA 35ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o/a utente ou seu familiar/responsável donde constem os direitos e obrigações das partes.

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar/responsável e arquivado outro no respetivo Processo Individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 36ª

CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO, SUSPENSÃO E RESCISÃO DO CONTRATO

1. É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social da instituição.

São consideradas condições de suspensão ou rescisão do contrato:

- a) Não adaptação do utente;
- b) Insatisfação das necessidades do utente;
- c) Mudança de residência;
- d) Incumprimento das cláusulas contratuais.

2. Apenas é admitida a suspensão temporária da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do utente, agravamento do seu estado de saúde ou férias/acompanhamento de familiares;

3. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 08 (oito) dias de antecedência.

4. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 (quinze) ou mais dias seguidos.

5. Nas ausências por motivo de saúde, devidamente comprovadas, aplica-se uma redução de 100% na participação familiar mensal referente a esse período.

Cessação da Prestação e Serviços por facto não imputável ao prestador:

a) A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por falecimento do/a utente;

b) Por denúncia, o/a utente tem de informar a Instituição com 30 (trinta) dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês corrente. Para além da comunicação prévia, terá que assinar uma declaração de interrupção voluntária da prestação de serviços por parte da Instituição, sendo exceção o caso de falecimento ou impedimento por condição de doença para frequentar a resposta social, em que nestes casos não obriga a comunicação com antecedência de quinze dias e o pagamento será apenas dos dias que frequentou nesse mês em que foram cessados os serviços.

c) Em caso de ausência do utente sem informação à Instituição por motivos imputados ao próprio o contrato de prestação de serviços será cessado após 30 (trinta) dias.

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

d) O incumprimento das cláusulas contratualizadas pode levar à cessação da prestação de serviços mediante parecer da Coordenadora da Valência e Direção do Centro Social.

NORMA 37^a

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção ou Equipa Técnica da Instituição e Livro de Reclamações em formato eletrónico através do site da instituição csdurraes.pt

Coloca-se ainda ao dispôr dos utentes e seus responsáveis a caixa de sugestões e reclamações;

NORMA 38^a

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 39^a

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 ao utente ou familiar/responsável com a antecedência mínima de 30 (trinta) 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 (em papel ou suporte informático, via email) uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou familiar/responsável no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. **Qualquer alteração ao presente regulamento interno, esta será comunicada previamente aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social, I.P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor de acordo com alínea c) do artigo 39º-C do Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março;**

Regulamento Interno de Funcionamento - SAD

NORMA 40ª

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 41ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Não é celebrado pela Instituição seguro de acidentes pessoais, pelo que a responsabilidade/despesa, resultante de qualquer acidente com o utente no exterior ou no interior das instalações do Centro Social deve ser assumida pelo mesmo, salvaguardando-se, os acidentes de viação em que os utentes estão cobertos pelo seguro de ocupantes.

NORMA 42ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 05-06-2022.