

Centro de Bem Estar Social da Zona Alta

Torres Novas



Regulamento Interno de Funcionamento

Serviço de Apoio Domiciliário

Capítulo I

Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de Aplicação

1. O Centro de Bem Estar Social da Zona Alta de Torres Novas, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém desde 01/10/2005, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, adiante designado SAD. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Norma II

Legislação aplicável

1. O SAD 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 – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – 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 SAD
 - d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - e) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC (Comissão Nacional de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação);
 - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma III

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do SAD 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; são ainda destinatários do SAD as famílias e ou pessoas que embora apresentem relativa autonomia dos cuidados dos outros, necessitam de algum apoio na realização das atividades de vida diária e preferem ser apoiadas no seu próprio domicílio
2. Constituem objetivos do SAD:
 - 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 IV

Cuidados e Serviços

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Cuidados de higiene pessoal e de imagem.
 - b) Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados
 - c) Fornecimento e apoio, se necessário, nas refeições
 - d) Tratamento de roupa
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocações a entidades da comunidade
 - f) Serviço de teleassistência
 - g) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - h) Higiene habitacional mais alargada
 - i) Transporte
 - j) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - k) Apoio permanente na área da saúde
 - l) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes
 - m) Apoio psicossocial

Capítulo II

Processo de Admissão dos Utentes

Norma V

Condições De Admissão

1. São condições de admissão neste SAD:
 - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma III.
 - b) Residirem na área abrangida pelo SAD, ou seja, cidade de Torres Novas e zona rural da Freguesia de Santa Maria.
 - c) A admissão seja da vontade expressa dos utentes e famílias.

Norma VI

Critérios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes (por exemplo):
 - a) Fracos recursos económicos;
 - b) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
 - c) Outras razões de ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;

Norma VII

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente ou família deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constituirá parte integrante do processo do utente.
2. Seguir-se-á uma reunião entre a Diretora Técnica (ou técnico que a represente) e o utente e ou família, para que sejam devidamente informados acerca do funcionamento desta resposta social e ou seja feito algum tipo de encaminhamento que se justifique.
3. Quando não existam vagas no serviço, a inscrição ficará a aguardar e o utente fica automaticamente inscrito e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. No caso da disponibilidade do serviço, o utente deverá então ser admitido.

Norma VIII

Admissão

1. Para se proceder à admissão, o utente deverá fazer entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) BI e Cartão de contribuinte de um familiar (para se proceder à elaboração do contrato de prestação de serviços que deverá, além do utente ser também assinado por um familiar.
 - d) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;



- e) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - f) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - g) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - h) Comprovativos das despesas elegíveis para cálculo da mensalidade do utente e agregado familiar;
 - i) Outros documentos considerados necessários;
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
 3. 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.
 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 Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

Norma IX

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 conjunta 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 das 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;
 - e. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
2. Realização de uma avaliação do programa inicial de acolhimento, em caso de não adaptação por parte do utente. Devem ser identificadas as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Norma X

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente deve constar:
 - 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 do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - e. Identificação e contacto do médico assistente;
 - f. Identificação da situação social;
 - g. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h. Programação dos cuidados e serviços;
 - i. Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - 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 XI

Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona de segunda-feira a sábado, estando encerrada aos feriados.
2. Nos dias úteis, o horário de funcionamento é das 8h.00 às 17h.
3. Aos sábados, o horário de funcionamento é das 8h.30` às 17h.

Norma XII

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 caráter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos, desde que não integrado na resposta social ERPI;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.
 - g) 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 da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
 - b) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - d) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a familiares

Norma XIII
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:

Cuidados e serviços a prestar, previstos na norma 4 ^a	Percentagens a aplicar
Cuidados de higiene pessoal e de imagem.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Situações de dependência total: <ul style="list-style-type: none"> • diário = 35% • bi-diário = 40% ➤ Situações de dependência parcial: <ul style="list-style-type: none"> • diário = 15% • trissemanal= 10% • bissemanal = 7.5%
Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados	Incluído
Fornecimento e apoio, se necessário, nas refeições	<ul style="list-style-type: none"> ➤ S/ apoio = 35% ➤ C/ apoio= 40%
Tratamento de roupa	7,5%
Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocações a entidades da comunidade	Incluído, salvo comparticipações pontuais
Serviço de teleassistência	Valor mensal fixo, definido anualmente
Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;	A definir, previamente, de acordo com a situação em causa
Higiene habitacional mais alargada	5%
Transporte	Incluído
Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;	Incluído
Apoio permanente na área da saúde	5%
Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;	Incluído
Apoio psicossocial	Incluído

Nota: Situações de dependência total:

- Higiene diária + alimentação = 55%
- Higiene bi-diária + alimentação = 60%

A comparticipação financeira, relativa ao sábado, é igual para todos os utentes e é fixada pela Direção e atualizada anualmente, sendo que só serão alvo de pagamento, os sábados que, efetivamente, os utentes vierem a usufruir.

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma XII é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG (Retribuição Mínima Mensal Garantida); 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 convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor (indicar a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio).

Normas XIV

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 redução na mensalidade, em 20%, quando, considerando a comparticipação mensal de serviços, se verifique a ausência devidamente justificada, do utilizador, por 10 ou mais dias úteis, consecutivos;
3. No caso da ausência devidamente justificada, se verificar pelo 2º mês consecutivo e seguintes, haverá lugar a redução de 50%, no pagamento da respetiva comparticipação financeira, quando a ausência for superior a 15 ou mais dias úteis, consecutivos.
4. No caso da utilização dos serviços por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, um dos elementos terá direito a uma redução de 20%, no pagamento da sua comparticipação financeira.
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.

Norma XV

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado na secretaria da Instituição, entre o dia 10 e o dia 20 do mês a que respeita o serviço
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.



3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Capítulo IV

Da Prestação dos Cuidados e Serviços

Norma XVI

Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, conforme plano previamente acordado.
2. Sempre que necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. Os cuidados de imagem são realizados em função das necessidades de cada um. Servem para cuidar e melhorar a imagem pessoal e, assim, aumentar também a autoestima.

Norma XVII

Higiene Habitacional Estritamente Necessária à Natureza dos Cuidados Prestados

1. Por este serviço 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.

Norma XVIII

Fornecimento e Apoio, se Necessário, nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração, se necessário, das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche e ceia (constituída por sopa, pão e fruta).
2. Embora sejam fornecidas as refeições supra mencionadas elas são entregues, em simultâneo, à hora de almoço.
3. A ementa semanal, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social, deve-lhes ser entregue antecipadamente.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma XIX

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. Os dias de recolha e entrega das roupas, serão previamente acordados com os utentes.

Norma XX

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 do Técnico responsável por esta área do SAD que comunica pessoalmente ou 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 comunicada 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 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 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 XXI

Serviço de Teleassistência

1. O serviço de teleassistência é contratado diretamente com a Instituição e posteriormente disponibilizado aos utentes interessados.
2. Das pessoas/entidades a contactar em situação de emergência consta o SAD, no seu período normal do seu funcionamento.

Norma XXII

Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio

1. Serão realizadas pequenas reparações/ modificações no domicílio dos utentes, sempre que solicitadas por estes e que se justifiquem, tendo em conta o aumento da qualidade e conforto do seu quotidiano.
2. O montante a pagar por estes trabalhos, será previamente comunicado ao utente e os trabalhos só deverão avançar depois da sua aprovação

Norma XXIII

Higiene Habitacional mais Alargada

1. Sempre que se justifique o utente poderá acionar este serviço que prevê uma limpeza semanal à sua habitação (mais alargada do que a referida na Norma XVII), apenas aos espaços por si utilizados; habitualmente o quarto de dormir, a sala, a cozinha e a casa de banho

Norma XXIV

Transporte

1. O transporte é assegurado pontualmente, quando se justificar a deslocação do utente a serviços da comunidade ou a atividades, programadas pela instituição



Norma XXV

Disponibilização de Produtos de Apoio à Funcionalidade e à Autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SAD 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 XXVI

Apoio e Acompanhamento Permanente na Área da Saúde

1. Inclui: gestão da medicação prescrita pelo médico; acompanhamento a consultas médicas no Centro de Saúde de Torres Novas ou outro onde esteja atribuído o Médico de Família ao Utente e na área de intervenção do Centro Hospitalar Médio Tejo; acompanhamento a tratamentos de enfermagem ou outros.
2. Rastreio semanal da Pressão Arterial e Glicémia.
3. Para os utentes que não optem por este serviço, a gestão da medicação, os cuidados médicos e de enfermagem são da sua responsabilidade ou dos seus familiares.
4. No caso de situações de urgência, todos os utentes serão conduzidos à urgência hospitalar ou socorridos através do 112.

Norma XXVII

Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utentes

1. Será feita sensibilização acerca dos cuidados a prestar ao utente, por parte dos colaboradores e Técnicos, relativamente aos familiares deste
2. Sempre que na comunidade aconteçam ações de formação na área destes cuidados, devem os familiares ser incentivados, pelos técnicos da Instituição, a participar se for do seu interesse.

Norma XXVIII

Apoio Psicossocial

1. Será prestado apoio psicossocial aos utentes, de acordo com as suas necessidades.
2. Este apoio será prestado pela Equipa Técnica ou, em casos mais específicos, por Psicóloga adstrita ao serviço.

Capítulo V

Recursos

Norma XXIX

Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD 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 XXX

Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica deste SAD 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, por elementos da Equipa Técnica

Capítulo VI

Direitos e Deveres

Norma XXXI

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 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 SAD 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 SAD 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 atividades 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 SAD, 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 XXXII

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 XXXIII

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 XXXIV

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 XXXV

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

1. É admitida a interrupção da prestação em SAD em caso de internamento do utente, férias/acompanhamento de familiares, outros, devidamente justificáveis
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. Em caso de interrupção, o pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução (Norma XIV, nº 2)

Norma XXXVI

Cessação da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Norma XXXVII

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção/Coordenação Técnica (optar por um) sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

Norma XXXVIII

Livro de Registo de Ocorrências

2. 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 VII

Disposições Finais

Norma XXXIX

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, 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 XL

Integração de Lacunas

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



Norma XLI
Entrada em Vigor

1. O presente regulamento entra em vigor em 01/01/2016

Nota - Entregar um exemplar ao utente.

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O utente (*) do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de de 20.....

(Assinatura do utente)

(*) - Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato