REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

SAD

Índice

NORMA I – Âmbito de aplicação 4
NORMA II – Legislação aplicável 4
NORMA III – Objetivos 4
NORMA IV – Destinatários 5
NORMA V – Cuidados e serviços 5
NORMA VI – Condições de admissão 6
NORMA VII - Inscrição 6
NORMA VIII – Critérios de prioridade na admissão 7
NORMA IX - Admissão 7
NORMA X – Acolhimento dos novos utentes 7
NORMA XI – Processo individual do utente 8
NORMA XII – Horários de funcionamento 9
NORMA XIII – Cálculo do rendimento per capita 9
NORMA XIV – Tabela de comparticipações 11
NORMA XV – Montante e revisão da comparticipação familiar 12
NORMA XVI – Pagamento de mensalidades 12
NORMA XVII – Fornecimento e apoio nas refeições 12
NORMA XVIII – Cuidados de higiene e conforto pessoal 12
NORMA XIX – Tratamento da roupa do uso pessoal do utente 13
NORMA XX – Higiene habitacional 13
NORMA XXI – Atividades de animação e socialização 13
NORMA XXII – Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico 14
NORMA XXIII – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia 14
NORMA XXIV – Apoio Social 14
NORMA XXV – Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes 15
NORMA XXVI – Administração da medicação prescrita 15
NORMA XXVII – Outras atividades/ serviços prestados 15
NORMA XXVIII - Pessoal 15
NORMA XXIX – Direção Técnica 15

NORMA XXX – Direitos e deveres dos utentes 16
NORMA XXXI – Direitos dos colaboradores 17
NORMA XXXII – Deveres dos colaboradores 17
NORMA XXXIII – Direitos e deveres da Instituição 17
NORMA XXXIV – Procedimento em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos 18
NORMA XXXV – Depósito e guarda dos bens do utente 19
NORMA XXXVI – Contrato de prestação de serviços 19
NORMA XXXVII – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente 19
NORMA XXXVIII – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador 19
NORMA XXXIX – Livro de reclamações 20
NORMA XL – Livro de registo de ocorrências 20
NORMA XLI – Alterações ao presente regulamento 20
NORMA XLII – Integração de lacunas 20
NORMA XLIII - Revisão 20
NORMA XLIV – Entrada em vigor 21

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I – Âmbito de aplicação

A Liga Humanitária Social e Cultural de Aldeias com acordo de cooperação para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda em 29/08/2000, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II – Legislação aplicável

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO (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 Serviço de Apoio Domiciliário;
   d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
   e) Protocolo de Cooperação em vigor;
   f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
   g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III – Objetivos

1. 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 – Destinatários

São destinatários do SAD famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA V – Cuidados e serviços

1. O SAD 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 SAD assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
   a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
   b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
   c) Cedência de ajudas técnicas;
   d) Apoio psicossocial;
   e) 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 e feriados.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI – Condições de admissão

1. São condições de admissão neste SAD:
   a) Estarem enquadrados nas condições referidas da NORMA IV.

NORMA VII - Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
   a) BI ou Cartão do Cidadão do utente ou do representante legal, quando necessário;
   b) Cartão de Contribuinte do utente ou do representante legal, quando necessário;
   c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente ou do representante legal, quando necessário;
   d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
   e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
   f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos em horário normal de funcionamento;
3. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de

inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII – Critérios de prioridade na admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
   a) Situação economicamente desfavorecida;
   b) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
   c) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

NORMA IX - Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão. 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 Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os pagamentos da mensalidade do mês em referência;
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.

NORMA X – Acolhimento dos novos utentes

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
   a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
   b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
   c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes

na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

d) Inventariação dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;

e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;

f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;

g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

h) Caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA XI – Processo individual do utente

1. Do processo individual do utente consta:
   a) Identificação e contacto do utente;
   b) Data de início da prestação dos serviços;
   c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
   d) Identificação e contacto do médico assistente;
   e) Identificação da situação social;
   f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
   g) Programação dos cuidados e serviços;
   h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
   i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
   j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
   k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII – Horários de funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
2. Prestação de Serviços: 10:00h – 12:00h; 14:00h – 17:00h;
3. Entrega das Refeições: Almoço – 11:30h – 13:00h; Jantar – 17:30h – 18:30h.

NORMA XIII – Cálculo do rendimento per capita

1. 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 mensal

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;
   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%.
4. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
5. 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; as despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica; comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA XIV – 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:

	Nº Serviços	**Almoço**	**Almoço e Jantar**
Dias úteis	3	30%	40%
	4	40%	45%
	5	45%	50%
Dias úteis + sábado, domingo e feriados	3	40%	45%
	4	45%	50%
	5	50%	55%
	5+	55%	60%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto 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;
   c) A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

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;
3. Este serviço obriga a uma marcação prévia de todas as peças que são trazidas para a Instituição.

NORMA XX – 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. É efetuada consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XXI – Atividades de animação e socialização

1. A realização de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica, 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 os utentes ser previamente informados;
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 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 XXII – 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 XXIII – 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. Este tipo de apoio não está incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XXIV – Apoio Social

1. É um conjunto de respostas de apoio social para pessoas idosas cujo objetivo é privilegiar, através de serviços e equipamentos adequados, a manutenção dos utentes no seu meio familiar e social e promover o apoio à família. Em função das necessidades e do grau de autonomia das pessoas idosas, a instituição dispõe de 4 tipos de respostas sociais a que poderão aceder:
    a) Serviço de apoio domiciliário;
    b) Centro de dia;
    c) Centro de noite;
    d) Estrutura residencial para pessoas idosas.
2. É feita a identificação dos idosos em situações de vulnerabilidade social, caraterizadas as suas condições de modo a responder às necessidades identificadas, nomeadamente, através do encaminhamento para outros serviços.
3. Podem beneficiar do Apoio Social todos os cidadãos residentes na União de Freguesias de Aldeias e Mangualde da Serra, com idade igual ou superior a 65 anos, em manifesta situação de isolamento ou vulnerabilidade social.

NORMA XXV – Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes

A Instituição poderá ajudar na formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais, no desempenho das tarefas necessárias ao cuidado do familiar a seu cargo, no domicílio. Este apoio será também prestado com o auxílio da enfermeira da instituição.

NORMA XXVI – 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.

NORMA XXVII – Outras atividades/ serviços prestados

1. Dada a complexidade das outras respostas sociais da Liga Humanitária Social e Cultural de Aldeias: ERPI, CD têm estas regras próprias que se articulam com o SAD, com a finalidade de um funcionamento mais equilibrado, adequado à especificidade de cada utente.
2. O Serviço de Psicoterapia (com marcação prévia);
3. O serviço religioso, com a celebração da eucaristia, tem lugar à terça-feira, pelas 17.00h

CAPÍTULO V - RECURSOS

NORMA XXVIII - 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 XXIX – Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta resposta social 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. Compete-lhe, ainda, assumir a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:

a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;

b) Promover reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;

c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;

d) Coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.

O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento designado pela Direção

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXX – 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) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes:
   a) Colaborar com a equipa do S A D na medida das suas capacidades, não exigindo a

prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;

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 XXXI – Direitos dos colaboradores

1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais que se julgarem pertinentes.

NORMA XXXII – Deveres dos colaboradores

Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor e dos procedimentos internos, igualmente em vigor.

NORMA XXXIII – Direitos e deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:
   a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e seus representantes legais;
   b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento e de todos os procedimentos instituídos;
   c) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
   d) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
   e) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
   f) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
   g) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
   h) 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) Respeitar a individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
   b) A 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 incorpore 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;
   i) Possuir Livro de reclamações.

NORMA XXXIV – Procedimento em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos

A Instituição consigna como procedimento em caso de suspeita de Negligencia/Abuso/Maus-tratos a utentes, o seguinte:

1. Sinalizar a situação junto do Diretor Técnico e da Enfermeira da instituição que de pronto darão conhecimento à Direção, para que decida qual o encaminhamento a dar à situação. De qualquer forma:
   a) É mantida uma conversa com o utente, no sentido de obter mais informações sobre a suspeita;
   b) Caso se confirmem as suspeitas e estando o utente capaz de decidir, é colocada à sua consideração a hipótese de se deslocar ao hospital para que seja feita uma avaliação clínica;
   c) Em caso de suspeita de crime sexual, não se devem prestar os cuidados de higiene antes da avaliação médica;

d) Dessa avaliação, é extraído um laudo clínico que consubstancie as agressões;

e) Este documento será, à posteriori, utilizado para efeitos de procedimento/denúncia crime, junto da GNR/PSP;

f) Este processo deverá ser sempre acompanhado pelo Diretor Técnico e pela Enfermeira, mas a decisão final deverá ser sempre tomada em exclusivo pelo ofendido(a) ou pelo seu familiar/responsável.

NORMA XXXV – 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 XXXVI – 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, onde 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 XXXVII – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente

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

NORMA XXXVIII – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

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

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 sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA XL – 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. A passagem de serviço de turno para turno deve ser feita, por escrito, neste livro.
3. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, no final do mês, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLI – Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 XLII – 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 XLIII - Revisão

O presente regulamento é válido, após a sua aprovação em reunião de Direção, podendo ser revisto, sempre que se considere oportuno, por obrigação legal decorrente de alteração legislativa, ou por iniciativa da Direção.

Aprovado por unanimidade na reunião de Direção realizada em 09 de Maio de 2015, vigorando a partir desta data, tendo igualmente sido ratificados todos os atos praticados pelos diretores até esta data.

A Direção

NORMA XLIV – Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em **01 de Julho de 2015**

✂.....✂

(guardar o destacável 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.

Aldeias, __ de _____ de 20__

(Assinatura do utente)