

ASSOCIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO, PROGRESSO E VIDA DA TOCHA

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO





INDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	PÁG. 2
NORMA 1 ^a - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	PÁG. 2
NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	PÁG. 2
NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	PÁG. 2
NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS	PÁG. 3
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	PÁG. 3
NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	PÁG. 3
NORMA 6ª - INSCRIÇÃO/CANDIDATURA	PÁG. 3
NORMA 7° - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	PÁG. 4
NORMA 8ª - ADMISSÃO	PÁG. 4
NORMA 9 ^a - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES	PÁG. 4
NORMA 10° - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	PÁG. 5
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	PÁG. 5
NORMA 11ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	PÁG. 5
NORMA 12ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	PÁG. 5
NORMA 13° - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	PÁG. 6
NORMA 14ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	PÁG. 7
NORMA 15 ^a - PAGAMENTO DE MENSALIDADES	PÁG. 7
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	PÁG. 7
NORMA 16° - FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES	PÁG. 7
NORMA 17° - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL	PÁG. 7
NORMA 18ª - HIGIENE HABITACIONAL	PÁG. 7
NORMA 19 ^a - HIGIENE HABITACIONAL SUPLEMENTAR	PÁG. 8
NORMA 20° - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE	PÁG. 8
NORMA 21ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER E CULTURA	PÁG. 8
NORMA 22° - SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA	PÁG. 8
NORMA 23° - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	PÁG. 8
NORMA 24° - APOIO PSICOSSOCIAL	PÁG. 8
NORMA 25° - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE	PÁG. 8
CUIDADOS AOS UTENTES	FAG. 0
CAPÍTULO V- RECURSOS	PÁG. 9
NORMA 26ª - PESSOAL	PÁG. 9
NORMA 27° - DIREÇÃOTÉCNICA	PÁG. 9
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES	PÁG. 9
NORMA 28° - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES	PÁG. 9
NORMA 29° - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	PÁG. 9
NORMA 30° - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	PÁG. 10
NORMA 31° - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE	PÁG. 10
NORMA 32ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	PÁG. 10
NORMA 33ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	PÁG. 10
NORMA 34° - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	PÁG. 10
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS	PÁG. 11
NORMA 35° - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	PÁG. 11
NORMA 36° - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	PÁG. 11
NORMA 37° - ENTRADA EM VIGOR	PÅG. 11



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Desenvolvimento, Progresso e Vida da Tocha, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/12/1995, 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 DOMICILIÀRIO 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) a) Decreto Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro Aprova o Estatuto das IPSS que republica em anexo o Dec-Lei 119/83, de 25 25 de fevereiro;
- **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) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3.ª PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades do cliente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
- e) Participação e coresponsabilização do cliente ou representante legal ou familiares na elaboração do plano individual de cuidados.

NORMA 4ª 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.
- 2. Constituem objetivos do SERVICO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - **b)** Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;



- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- I) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 5ª CUIDADOS E SERVIÇOS

- 1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados (entendese a higiene feita à habitação resultante dos cuidados de higiene prestados);
 - d) Higiene habitacional suplementar (entende-se a limpeza e arrumação do espaço habitacional de uso diário exclusivo do cliente);
 - e) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
 - f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer e cultura nos termos da programação anual do plano de atividades (datas festivas, passeios, convívios, ações de sensibilização, etc.);
 - g) Serviço de teleassistência.
- 2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Apoio psicossocial;
 - **b)** Formação e sensibilização dos familiares e/ou cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - c) Cedência de ajudas técnicas.
- 3. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos na alínea a) e b) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.
- 4. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES NORMA 6ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1. São condições de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
 - b) Residir nas freguesias da área de atuação da instituição.
 - c) Não sofrer de doença infetocontagiosa e não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos outros utentes ou perturbe o normal funcionamento da Instituição.
 - d) Manifeste vontade em ser admitido.
- 2. Será dada a prioridade à admissão de clientes utentes da Resposta Social de Centro de Dia, bem como, situações referenciados por Técnicos de Serviço Social do CRSS, da Junta de Freguesia, do Centro de Saúde, Hospitais, entre outros.

NORMA 72 INSCRIÇÃO/CANDIDATURA

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição/candidatura através do



preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Bl 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) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário:
- d) Cartão de Utente do Servico 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, quando necessário.
- 2. É declarado na ficha de inscrição, utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
- 3. No ato da inscrição o cliente/familiar será atendido pela Técnica de Serviço Social responsável pela Resposta Social e no qual serão prestados todos os esclarecimentos.
- **4.** O horário de atendimento para a candidatura é o seguinte: de segunda-feira a sexta-feira, das 9:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00.
- **5.** A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no n.º 1 da NORMA 6ª deverão ser entregues no gabinete da Técnica de Serviço Social ou, na ausência desta, na secretaria da Instituição.
- 6. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
- **7.** 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.
- 8. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
- **9.** A inscrição atinge a caducidade após os 12 meses. Findo este período o cliente/familiar deve informar a Instituição se pretende manter ou renovar a inscrição ou cancelar a mesma.

NORMA 8ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

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;
- d) Ser sócio da Instituição.

NORMA 9ª ADMISSÃO

- 1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pela Diretora Técnica e Técnica de Serviço Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submete-la à decisão da Direção. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para a 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 15 dias úteis:
- **4.** Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
- **5.** Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica, e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
- 6. No ato de admissão será devido o pagamento da mensalidade.
- 7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal no momento da inscrição/candidatura, ou através de carta ou telefone.

NORMA 10^a



ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

- 1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos servicos 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.
- 2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando 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 11^a 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) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
- 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 12ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

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

NORMA 13° 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= <u>RAF/12 - D</u>

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;
- 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.
- 2. 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 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).
- 2. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 14^a 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 + Fins de semana		
2	40%	até 60%		
3	45%	até 65%		
4	50%	até 75%		
≥ 5	55%	até 75%		

- **2.** Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12.ª 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.
- 4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- **5.** Em caso de alteração à tabela em vigor será sempre feita dentro da legislação aplicável, com aviso prévio ao utente e/ou significativos, de 30 dias.

NORMA 15ª MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- 1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
- 2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
- **3.** As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no Rendimento *per Capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 16° PAGAMENTO DE MENSALIDADES

- 1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição, sendo a primeira no ato de admissão.
- 2. As mensalidades poderão ser pagas no horário de expediente da Secretaria da ADPVT ou por transferência bancária, sendo o NIB disponibilizado no ato de inscrição ou na secretaria da Instituição.
- **3.** Perante ausências de pagamento superiores a trinta 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.
- **4.** Todos os clientes admitidos até ao dia 15 de cada mês pagam a mensalidade completa e todos os clientes admitidos após o dia 15 pagam 50% do valor da mensalidade desse mesmo mês.
- **5.** Quando ocorrer o óbito ou desistência do cliente nos 15 primeiros dias do mês será paga 50% da mensalidade e a totalidade caso o óbito ou desistência ocorra depois do dia 15.

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS NORMA 16^a FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES

O serviço de entrega de alimentação inicia-se às 11h30 até às 13h30.

- 1. O serviço de alimentação consiste na confeção e transporte de uma refeição principal.
- 2. São também fornecidos géneros (leite, café, açúcar/adoçante, manteiga/marmelada) para suplemento alimentar.
- **3.** A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
- 4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 18^a CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto.



- 2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
- 3. Cada cliente deverá possuir na sua habitação os produtos de higiene pessoal (champô, sabonete/sabão ou gel duche; esponja ou luvas para o banho) a utilizar pelas colaboradoras.

NORMA 19^a HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a estritamente necessária à natureza dos cuidados de higiene prestados (entende-se a higiene feita à habitação resultante dos cuidados de higiene pessoal prestados).

NORMA 20° HIGIENE HABITACIONAL SUPLEMENTAR

- 1. Por higiene habitacional suplementar entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
- 2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 21^a TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

- 1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário e de cama, 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 prestado.

NORMA 22ª ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER E CULTURA

- 1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Diretora Técnica, sendo operacionalizados pela Animadora Sociocultural 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.
- 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.

NORMA 23° SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA

- **1.** O serviço de teleassistência é fornecido mediante a vontade do cliente e capacidade de resposta da Instituição, correspondendo a um serviço prestado.
- 2. O equipamento é fornecido pela Instituição, havendo um acompanhamento constante por parte das colaboradoras.

NORMA 24° PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO pode providenciar empréstimo, caso haja disponibilidade desses equipamentos.

NORMA 25^a APOIO PSICOSSOCIAL

- 1. O apoio psicossocial é prestado sempre que há contacto com o cliente, seja por parte das colaboradoras como pelo pessoal técnico, prestando serviços orientados para a satisfação das necessidades de cada um através de um ambiente de confiança.
- 2. É feito o acompanhamento, orientação e aconselhamento do utente face a problemas, promovendo a sua participação ativa na resolução, potencializando as suas capacidades.

NORMA 26° FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A



PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

1. A formação e sensibilização acontece aquando da visita das colaboradoras ao domicílio, sempre que neste se encontram familiares e/ou cuidadores informais do cliente, com quem se planeia e se faz o ensino adequado à continuidade dos cuidados a prestar.

CAPÍTULO V - RECURSOS NORMA 27ª PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 28ª DIREÇÃO TÉCNICA

- 1. A Direção 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 Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Técnica de Serviço Social.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES NORMA 29° 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) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
 - **g)** 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;
 - h) 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;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.
- 2. São deveres dos utentes:
 - a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado:
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
 - c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - **d)** Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - e) Comunicar qualquer alteração do montante do rendimento;
 - f) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 30° DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

- 1. São deveres da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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 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 31^a CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/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 no respetivo processo individual.
- 3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 32° INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

- 1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
- 2. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 33^a

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.
- 3. Quando ocorrer o óbito ou desistência do cliente, prevê-se o estipulado no n.º 7 da Norma 15.

NORMA 34° LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Instituição sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA 35^a LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

- 1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
- 2. O Livro de Registo de Ocorrências é consultado diariamente pela Direção Técnica e/ou por parte das colaboradoras e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.



CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS NORMA 36ª

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 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 37° 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 38^a

ENTRADA EM VIGOR

As normas constantes no Presente Regulamento entram em vigor em14 de Abril de 2015

Aprovado em reunião da Direção em 14 de Abril de 2015

A Direção

(Presidente)

(Vice Presidente)

(Tesoureiro)

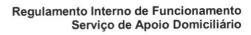
(Vogal)

e) Fraca Taria No

Maria mellina da Filis

mokascino

14/04/2015







	(Destaca	r e arquivar n	process	o do utente)			
0				utent	e/respo	nsável	do
					do SI	ERVIÇO	DE
	DOMICILIÁRIO						
descritas	no Regulament	to Interno de	Funciona	mento, não te	endo qu	ıalquer dú	ıvida
em cump	orir ou fazer cum	orir todas as r	ormas atı	ás referidas.			
	de				de	20	
	(Assinatura do	utente/re	sponsável)			