



Regulamento

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Centro Social Paroquial Nossa Senhora Fátima, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 27 de Junho de 2005, pessoa colectiva n.º 501776621, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta instituição prestadora de serviços rege-se pelo estipulado nos:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, com as necessárias adaptações às IPSS da Igreja católica;
- Portaria 196/A/2015, de 01/07 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 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;
- 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 respectivo regime contra-ordenacional;
- Lei n.º144/2014, de 8 de setembro – estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Conceito

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a 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.

NORMA V

Objectivos do SAD

Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;

g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA VI

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro Social Paroquial Nossa Senhora Fátima assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - e) Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O Centro Social Paroquial Nossa Senhora Fátima realiza ainda as seguintes actividades:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Transporte;
 - d) Cuidados de imagem;
 - e) Realização de actividades ocupacionais.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE INSCRIÇÃO, CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VII

Inscrição

Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Apresentação do BI/CC do utente e do representante legal salvaguardando o consentimento do seu titular;
- 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, se necessário;
- d) Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
- f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
- g) Declaração assinada pelo utente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente;
- h) Documento comprovativo de despesas mensais fixas do agregado familiar;
- i) Outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

O período de candidatura decorre durante todo o ano civil.

O horário de atendimento para candidatura é de Segunda-feira a Sexta-feira das 9h00m às 13h00m e das 14h00m às 17h00m.

A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição de Segunda-feira a Sexta-feira das 8h00m às 13h00m e das 14h30m às 18h00m.

Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção.
2. É competente para decidir a Direção, após apresentação de proposta/parecer do técnico responsável pela resposta social.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de máximo de 5 dias úteis após a data da inscrição.

NORMA VIII**Período de Admissão**

A admissão pode ocorrer durante todo o ano, dependendo da existência de vagas, nos termos do número anterior.

NORMA IX**Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos utentes:

1. Idosos em situação de risco, grande dependência e carência económica;
2. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos necessários;
3. Residência na zona de influência geográfica da prestação do serviço;
4. Risco de isolamento social;
5. Situações de emergência social.

NORMA X**Critérios de Priorização da Admissão**

São critérios de prioridade na selecção de utentes:

| Critério | Ponderação |
|---|-------------------|
| Casos em que o utente esteja em situação de perigo e/ou negligência; | 20% |
| Casos em que se verifique más condições de alojamento, condições de saúde precárias e falta de recursos relacionais com risco de isolamento social ou outras que evidenciem desfavorecimento social | 15% |
| Idade do Utente | 15% |
| Grau de dependência; | 10% |
| Ausência ou indisponibilidade da família, ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos; | 10% |
| Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social | 10% |
| Viver só e/ou com carências socioeconómicas | 15% |
| Utentes residentes na paróquia de N.ª Sr.ª Fátima | 5% |

NORMA XI**Lista de Espera**

- a) Constarão da Lista de Espera os utentes que, após realização da entrevista, manifestem o seu desejo de integrar o Serviço de Apoio Domiciliário e que preencheram a Ficha de Inscrição;
- b) Sempre que houver uma vaga no Serviço de Apoio Domiciliário, o CSPNSF contacta por escrito ou telefonicamente o utente que se encontre inscrito há mais tempo, que preencha os critérios de admissão;
- c) Sempre que for admitida uma pessoa na Lista de Espera, ou for integrada uma pessoa no Serviço de Apoio Domiciliário, a referida Lista será atualizada;
- d) O utente, sempre que deseje, será informado da sua posição na Lista de Espera;

NORMA XII**Critérios de Retirada da Lista de Espera**

Critérios para retirada da Lista de Espera

- a) Anulada a inscrição por parte do utente/responsável;
- b) uma vez admitido.
- c) Em situações de existência de vaga, o utente/responsável não aceite integrar na resposta social.

NORMA XIII**Acolhimento dos Novos Utes**

3. O acolhimento dos novos utentes diz respeito ao período de adaptação acordado com o utente e/ou pessoa(s) próxima(s), não devendo ser superior a 30 dias.
4. O processo de integração no SAD é desenvolvido no domicílio do utente, preferencialmente na presença de pessoa(s) próxima(s).
5. No primeiro dia da prestação dos serviços, deve estar presente o responsável pelo SAD que, com o(s) colaborar(es) responsável(eis) pelo utente, deverá desenvolver as seguintes funções:
 - Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
 - Avaliar as reações do utente e prestar esclarecimentos;

- Realizar o inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente;
 - Definir as regras e forma de entrada e saída no domicílio;
 - Durante o período de implementação do *programa de acolhimento*, os colaboradores responsáveis podem desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da *entrevista de avaliação diagnóstica*, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da *ficha de avaliação diagnóstica*.
6. Após os 30 dias de acolhimento, é elaborado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente e/ou pessoa(s) próxima(s) que será arquivado no processo individual do utente após ter sido informado da sua integração na resposta social.
 7. Se durante este período o utente não se adaptar, devem ser identificados os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los. Se a situação de inadaptação persistir é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

NORMA XIV

Contrato Prestação de Serviços

O contrato de prestação de serviços é celebrado, por escrito, com o utente e ou seus familiares e quando exista com o representante legal, onde constam os direitos e obrigações das partes, serviços disponibilizados e comparticipação a pagar.

Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

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

NORMA XV

Processo Individual do Utente

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Contrato de prestação de serviços;
 - d) Dados de Identificação, contacto, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
 - e) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
 - f) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
 - g) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica,
 - h) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - i) Plano Individual e respetivas avaliações e revisões;
 - j) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - k) Registos de entradas e saídas da casa do utente;
 - l) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - m) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - o) Identificação da situação social;
 - p) Processo de saúde passível de ser consultado de forma autónoma (e.g., (relatórios médicos, prescrições médicas, deslocações a urgência);
 - q) Programação dos cuidados e serviços;
 - r) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;
4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVI

Instalações

1. O Centro Social Paroquial Nossa Senhora Fátima está sediado na Rua da Igreja, n.º 48, freguesia de Nossa Senhora Fátima, concelho de Aveiro sendo as suas instalações são compostas por 2 blocos independentes;
2. O SAD é composto pelas seguintes áreas funcionais:
3. a) Receção;
4. b) Direção, serviços técnicos e administrativos;
5. c) Instalações para o pessoal;
6. d) Cozinha e lavandaria.

NORMA XVII

Horários de Funcionamento

O horário de funcionamento do SAD do Centro Social Paroquial Nossa Senhora Fátima corresponde ao período compreendido entre as 8 horas e as 18 horas e 30 minutos todos os dias úteis e das 8 horas às 13 horas ao fim-de-semana e feriados.

NORMA XVIII

Entrada e Saída de Visitas

Não se aplica.

NORMA XIX

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar mensal é efectuado na secretaria da instituição entre os dias 1 e 8 de cada mês, das 8h00m às 13h00m e das 14h30m às 18h00m.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

NORMA XX

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. Por Agregado Familiar entende-se o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum:
 Conjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
 Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado, por decisão judicial ou administrativa;
 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;
 Não é considerado agregado familiar pessoas que tenham entre si um vínculo contratual; pessoas que permaneçam na habitação por um curto período de tempo;
2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

| | Serviços | Percentagem |
|----------------------------|--|--------------------|
| Alimentação | Almoço – 2.ªF a 6.ªF | 25% |
| | Almoço – 2.ªF a Domingo e Feriados | 35% |
| | Almoço + Suplemento para a noite (sopa, pão e fruta) – 2.ªF a 6.ªF | 30% |
| | Almoço + Suplemento para a noite (sopa, pão e fruta) – 2.ªF a Domingo e Feriados | 40% |
| Higiene e conforto pessoal | 1x dia – 2.ªF a 6.ªF | 15% |
| | 1x dia – 2.ªF a Domingo e Feriados | 25% |
| | 2x dia – 2.ªF a 6.ªF | 25% |
| | 2x dia – 2.ªF a Domingo e | 35% |

| | | |
|--|----------------------------------|-----|
| | Ferriados | |
| | Inferior ou igual a 3x semana | 12% |
| Higiene habitacional | | 10% |
| Tratamento de Roupa | | 5% |
| Fim-de-semana | | 10% |
| Serviços extras (e.g., higiene pessoal 2x dia, apoio durante a refeição, administração da medicação) | | 10% |
| Serviço de animação / socialização | | 5% |

Considerando o rendimento *per capita* do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagens mínimas de 40% e máxima de 75%.

3. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 alterada pela Circular Normativa n.º 4, de 16/12/14 e na Circular Normativa n.º 7, de 18/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

n

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Nº de elementos de agregado familiar

Constituem rendimentos do agregado familiar trabalho dependente; trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais); pensões; prestações sociais (excepto as atribuídos por encargos familiares e deficiência); bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura); prediais; capitais; outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores, pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

No que respeita às despesas fixas mensais, considera-se para o efeito:

- * sobre o rendimento da taxa social única;
- * O valor da renda de casa ou prestação mensal devida para a aquisição de habitação própria e permanente;
- * Os encargos médios mensais com transportes públicos até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- * Despesas de saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (sujeita a apresentação de declaração médica);
- * Valores pagos como comparticipações dos descendentes e outros familiares na resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI);

As dúvidas sobre a veracidade das declarações e/ou falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima.

4. Redução na comparticipação familiar mensal:

4.1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificada exceda 15 dias não interpolados.

4.2. Haverá lugar a uma redução de 50% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificado exceda 30 dias não interpolados.

5. A tabela de comparticipações/preçário das mensalidades é actualizada no início de cada ano civil, com aviso prévio de 30 dias.

6. Sempre que se verifique uma alteração do rendimento *per capita* de um agregado, devidamente documentado, proceder-se-á ao reajuste da respetiva mensalidade/comparticipação familiar.

NORMA XXI

Refeições

1. A distribuição das refeições no domicílio será efectuada entre as 12h00m e as 13h00m e serão entregues de uma só vez.
2. As ementas serão da responsabilidade da direcção técnica e da cozinheira e serão afixadas semanalmente em local visível e disponibilizadas para o domicílio.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. As dietas ou regimes de alimentação especial só poderão ser fornecidas mediante a apresentação de prescrição médica e solicitadas com a devida antecedência.

NORMA XXII

Tratamento de Roupa

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada de acordo com o definido no plano de cuidados do utente.

NORMA XXIII

Cuidados de higiene e conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.

NORMA XXIV

Arrumação e pequenas limpezas

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

NORMA XXV

Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

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.

NORMA XXVII

Outras atividades / Serviços prestados

1. Ao nível do acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem
 - a) Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
 - b) Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, desde que contratualizado o serviço e nas situações de ausência de retaguarda familiar;
 - c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
 2. Ao nível das atividades de animação e socialização
 - a) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do diretor técnico que comunica, através das funcionárias a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
 - b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, sendo tal situação previamente informada aos utentes.
 - c) 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.
 - d) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
 - e) Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.
 4. Ao nível da cedência de ajudas técnicas
- Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição

ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajudas.

NORMA XXVIII

Actividades/Serviços Prestados

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 40% sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar;
2. A prestação de outros serviços para além dos mencionados no n.º 1 da Norma IV, implica um acréscimo da comparticipação familiar, podendo atingir até 75% do rendimento *per capita* do agregado familiar;
3. A prestação dos serviços mencionados no n.º 2 da Norma VI será assegurada após comunicação prévia da responsável da resposta social.

NORMA XXIX

Passeios ou Deslocações

1. Qualquer actividade sócio-cultural promovida/organizada pela instituição será comunicada directamente ao utente, o qual deverá atempadamente manifestar o seu interesse (ou não) em participar junto da responsável da resposta social;
2. Aquando da realização de qualquer actividade sócio-cultural deverão ser cumpridas as normas que essa actividade poderá implicar, nomeadamente os horários, transporte e comparticipação.

NORMA XXX

Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Ação Direta, prevê os seguintes procedimentos:
 - 1.1) O utente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) da situação ocorrida;
 - 1.2) O(a) Diretor(a) Técnico(a), detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do utente não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto das Ajudantes ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
 - 1.3) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção da Instituição, de acordo com cada situação.
2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - 2.1) Sempre que detetada algumas destas situações, as Ajudantes devem informar o(a) Diretor(a) Técnico(a);
 - 2.2) Depois de auscultadas as partes envolvidas o(a) Técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o utente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - 2.3) Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente.

NORMA XXXI

Procedimentos em situação de emergência

- A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:
1. É avisado o familiar/pessoa próxima de contacto definido;
 2. Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;
 3. Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima o utente é acompanhado ao serviço de saúde por uma Ajudante de Ação Direta, no entanto, cabe à família acompanhar o idoso mal lhe seja possível.

NORMA XXXII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXXIII

Direcção Técnica

A direcção técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.

Ao diretor técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

NORMA XXXIV

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

Esta Norma apenas é exigível para os casos de alojamento, no entanto:

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. 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

Guarda de Chaves

- a) Prevê-se a guarda de chaves dos domicílios, a pedido do utente, para uso da equipa de Serviço de Apoio Domiciliário sempre que, por motivos alheios ao utente, não haja a possibilidade de abrir a porta do domicílio para efetuar o serviço;
- b) Esta situação prevê o preenchimento e assinatura de um formulário no qual autoriza expressamente a guarda de chaves pelo CSPNSF;
- c) As chaves circulam nas viaturas à responsabilidade da ajudante familiar. No final do dia ficam em depósito no chaveiro da instituição. Em situação de emergência, a família pode contactar a Instituição que disponibiliza a chave para facilitar o acesso à habitação.
- d) A chave do domicílio do utente fica à guarda da equipa de apoio domiciliário pelo período estritamente necessário à prestação dos cuidados ao utente. Prevê-se a devolução da mesma sempre que solicitado pelo Utente/responsável e aquando do término/desistência do serviço.

NORMA XXXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Pode haver lugar à interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente em determinadas situações, nomeadamente:
 - 1.1. Doença/internamento hospitalar;
 - 1.2. Férias;
 - 1.3. Mudança temporária de residência
 - 1.4. Outro.
2. A interrupção da prestação de serviços deverá ser comunicada à instituição pelo utente ou seu responsável legal com a antecedência mínima de 30 dias, sempre que a origem do motivo o permita.

Norma XXXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Pode haver lugar à cessação da prestação de serviços por factos não imputáveis ao prestador, nomeadamente:
 - 1.1. Por incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - 1.2. Inadequação dos serviços às necessidades;
 - 1.3. Insatisfação do utente;
 - 1.4. Mudança de residência;
 - 1.5. Mudança de resposta social;
 - 1.6. Inadaptação do utente aos serviços;
 - 1.7. Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação de apoio;
 - 1.8. Morte do utente.
2. Sempre que se verifique inadaptação ou insatisfação das necessidades do utente, a instituição procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Caso a situação se mantenha, procede-se à rescisão do contrato.
3. A cessação da prestação de serviços deverá ser comunicada à instituição pelo utente ou seu responsável legal com a antecedência mínima de 30 dias, sempre que a origem do motivo o permita.
4. No caso de incumprimento do prazo estabelecido, o utente será sujeito ao pagamento adicional de 100% do valor da comparticipação familiar mensal.

Norma XXXVIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretária sempre que desejado.

Norma XXXIX

Livro de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XL

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- 1.1. O direito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 1.2. 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;
- 1.3. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- 1.4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar sua autonomia;
- 1.5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

NORMA XLI

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- 1.1. Colaborar com a equipa de SAD, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- 1.2. Satisfazer os custos da prestação de serviços de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- 1.3. Tratar com dignidade e respeito os colaboradores do SAD.

NORMA XLII

Direitos da Instituição

São direitos da instituição:

1. Exigir por parte do utente o cumprimento das normas expressas neste regulamento interno, bem como as decisões da instituição, relativamente ao funcionamento desta resposta social;
2. Receber por parte do utente o pagamento da comparticipação familiar mensal, no prazo indicado;
3. Solicitar ao utente uma atitude de correção e urbanidade no seu relacionamento com a instituição.

NORMA XLIII

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- 1.1. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do SAD;
- 1.2. Prestar os serviços constantes no contrato de prestação de serviços;
- 1.3. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- 1.4. Admitir ao seu serviço profissional idóneo e com formação e qualificação adequados;
- 1.5. Garantir a confidencialidade dos dados e informações constantes no processo individual do utente, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os colaboradores que a ele possam ter acesso;
- 1.6. Dispor de um livro de reclamações;
- 1.7. Manter devidamente atualizados os valores das comparticipações financeiras.

NORMA XLIV

Direitos dos Colaboradores

- a) Ser respeitado pelos superiores hierárquicos, outros colaboradores, utentes e responsáveis;
- b) Existência de boas condições de trabalho asseguradas pela Instituição, quer do ponto de vista físico quer psicológico;
- c) Ao reconhecimento da dignidade da sua função dentro do Serviço de Apoio Domiciliário, a ter condições de valorização pessoal e profissional, e acesso a ações de formação e seminários, tendo por objetivo melhorar a qualidade dos serviços;
- d) Ser ouvido em questões disciplinares que a si digam respeito e à defesa do seu testemunho;
- e) Ser informado e esclarecido de toda a correspondência e Legislação relacionadas com o exercício das suas funções;
- f) Apresentar sugestões que considere pertinentes.

NORMA XLV

Deveres dos Colaboradores

- a) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, realizando o trabalho com zelo e diligência;
- b) Comparecer no serviço devidamente fardado e identificado;
- c) Cooperar com a Equipa Técnica no apoio ao utente;
- d) Respeitar e tratar com urbanidade quer os utentes quer os restantes colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e) Atender e informar, dentro das orientações que são dirigidas, o utente e o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento do SAD, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- f) Dar o apoio e a atenção necessária aos utentes, estabelecendo com eles uma relação de empatia que lhes permita viver sentimentos e valores estruturados e construtivos;

- g) Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes, colaborando na mudança de roupa pessoal e na substituição da fralda, caso o utente necessite, e arranjo do domicílio, conforme previstos no Plano de Cuidados Individuais do utente;
- h) Assegurar o transporte necessário à distribuição de refeições no domicílio;
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta e indiretamente quaisquer bens do CSPNSF em proveito próprio/pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j) Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente administrar a medicação nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas, executar pequenos pensos e aplicar cremes medicinais;
- k) Desempenhar outras tarefas que lhes forem atribuídas, dentro do perfil profissional;
- l) Zelar pelo cumprimento das regras de funcionamento do SAD em articulação com o Coordenador Técnico;
- m) Cumprir as orientações do Plano de trabalho semanal e do Plano Individual do utente, dentro da sua área de competência;
- n) Dar conhecimento ao responsável pelo serviço de qualquer anomalia, apresentando críticas e sugestões;
- o) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do Plano de Cuidados Individuais;
- p) Participar nas reuniões de equipa para avaliação e programação do trabalho;
- q) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas monetárias de utentes ou familiares;
- r) No tratamento de utentes deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
- s) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhes sejam confiadas e usar de lealdade para com superiores hierárquicos, outros colaboradores, utentes e responsáveis;
- t) Informar, através dos registos, os superiores hierárquicos acerca dos resultados das medidas e planos de trabalho adotados e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- u) Zelar pela boa conservação e limpeza das viaturas de serviço e da loiça utilizada;
- v) Atender e informar, dentro das orientações que lhe são dirigidas, o utente e o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento do SAD, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- x) Manter o sigilo profissional relativamente ao funcionamento do SAD, bem como a factos ou pormenores relativos aos utentes.

NORMA XLVI

Responsável pelo Utente

- a) O utente é considerado responsável por si quando não se verifique a condição prevista no ponto seguinte;
- b) Designa-se por responsável pelo utente perante o CSPNSF, a pessoa, familiar ou não familiar, que sob a função de gestor de negócios do individuo, com assinatura firmada em nome próprio, subscreve o contrato, termos de responsabilidade e demais documentos, quando o utente, por razões físicas ou psíquicas, não o pode fazer, assumindo por ele todas as condições a que o contrato e o presente Regulamento obrigam.

NORMA XLVII

Direitos do Responsável pelo Utente

O responsável pelo utente é detentor de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

- a) À informação geral acerca da situação de saúde e das atividades e rotinas diárias do utente, pelo qual é responsável;
- b) À informação específica e a solicitar a consulta do Processo individual do utente, junto do Diretor Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário, dentro dos horários dos técnicos responsáveis e na presença destes;
- c) Todas as informações previstas nos pontos anteriores, deverão ser solicitadas ao Diretor Técnico do SAD, desde que não implique com áreas específicas, sendo que estas deverão ser solicitadas com 48 horas;
- d) Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual delineado para o utente.

NORMA XLVIII

Deveres do Responsável pelo Utente

- a) Tem a responsabilidade de proceder ao pagamento da mensalidade e outras despesas não contempladas nesta, de acordo com o Regulamento Interno e com o contrato de prestação de serviços previamente celebrado;
- b) Dever de informar-se acerca do estado de saúde do utente;
- c) Dever de respeitar as regras de funcionamento e horários do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Dever de respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e) Identificar as roupas com material próprio para o efeito.

NORMA XLIX

Direitos da Equipa Técnica

- a) Exercício das suas funções, no respeito pelo Regulamento Interno em vigor;
- b) Ser respeitado pela sua hierarquia, pelos outros colaboradores, utentes e/ou responsáveis;
- c) Ter um ambiente de trabalho agradável;
- d) Ao acesso a uma permanente atualização científica e pedagógica, bem como a ações de formação respeitantes à problemática em causa;
- e) Encontrar no Serviço de Apoio Domiciliário condições dignas no que respeita a instalações e equipamentos, que lhe permitam um bom desempenho das suas funções;
- f) Desenvolver um trabalho multidisciplinar, para resolução de problemas/situações dos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA L

Deveres da Equipa Técnica

- a) Cumprir e fazer cumprir os procedimentos definidos para o Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Estudar, planificar atividades e assegurar a os cuidados básicos e de saúde aos utentes;
- c) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão e proceder, se necessário, a visita domiciliária;
- d) Organizar os processos individuais dos utentes;
- e) Diligenciar no Acolhimento dos utentes tendo em conta os critérios fixados no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário;
- f) Efetuar o despiste de situações especiais e garantir o encaminhamento adequado;
- g) Promover a continuidade de laços familiares entre o utente e a respetiva família;
- h) Elaborar o Plano Individual e proceder às respetivas reavaliações;
- i) Estabelecer estratégias de intervenção;
- j) Elaborar relatórios sociais e estatísticas;
- k) Elaborar o Plano de Atividades, regras adequadas ao funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário e respetiva avaliação, e submetê-las à aprovação da Direção;
- l) Acompanhar os utentes nas atividades de cariz lúdico e cultural, bem como nas saídas ao exterior;
- m) Articular procedimentos e competências funcionais com as estruturas de retaguarda existentes na comunidade;
- n) Manter-se atualizado tecnicamente para a sua área de intervenção, nomeadamente acerca da Legislação de enquadramento da presente Resposta Social e seus utentes.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma LI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

Norma LII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direcção da instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Norma LIII

Disposições Complementares

1. Encerramento
 - 1.1. O Centro Social encerra, na resposta social de SAD:
 - 1.1.1. Quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde;
 - 1.1.2. Por determinação da direcção da instituição.
 - 1.2. Nestes casos, o facto será comunicado atempadamente ao utente.
2. Seguro

- 2.1. Devido às características da resposta social não é contratualizado qualquer tipo de seguro para o utente.
- 3. Acesso ao domicílio do utente
 - 3.1. A forma de acesso ao domicílio do utente é acordada antes do início da prestação do serviço entre o responsável pela resposta social e o utente ou seu responsável legal.
- 4. Modalidade de participação de familiares e voluntários
 - 4.1. O SAD articula com familiares, vizinhos, amigos e voluntários devidamente organizados que podem prestar um papel importante quando o serviço não está presente.
- 5. Situações de emergência
 - 5.1. Sempre que se verifique a ocorrência de um acidente, doença súbita ou falecimento de um utente na presença exclusiva de um colaborador do SAD, este deve informar imediatamente o familiar responsável e, na falta desse o responsável da resposta social que solicitará a presença do médico assistente ou do delegado de saúde.

Norma LIV

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor a 23 de Janeiro de 2017.

Aprovado em 23 de Janeiro de 2017

A Direcção

(Recortar pelo picotado e arquivar no processo do Utente)

O _____ utente/Representante Legal do utente _____ do SAD, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento de SAD, não tendo qualquer dúvida em cumprir todas as normas atrás referidas.

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

(Assinatura do Utente/Representante Legal)