



CENTRO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DE VALDOZENDE

Arca de Noé

REGULAMENTO INTERNO

SAD- Serviço de Apoio Domiciliário

Travessa Dr. Francisco Machado Owen Nº 45

4715-022 – S. Vitor - Braga

Telefone: 253 614664

E-mail: arcadenoe@cssv.pt

WEBSITE: www.cssv.pt

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Este regulamento estabelece as condições de acesso e de funcionamento da resposta social de serviço de apoio domiciliário (adiante designado por SAD), do Centro de Solidariedade Social de Valdozende – Arca de Noé.

NORMA I

ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Centro de Solidariedade Social de Valdozende (adiante designado por CSSV) Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social. Reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, o respetivo registo foi lavrado 15 de março em 2004 pelo averbamento nº 3 à inscrição nº 68/1982 fls 134 vº e 135 do livro nº 1 das Fundações de Solidariedade Social, conforme declaração pública em Diário da República. Com sede no Lugar do Assento, na Rua Reverendo Francisco Abel Lopes nº 2, na Freguesia de Valdozende do Concelho de Terras de Bouro, distrito de Braga.

O CSSV é uma Fundação da Igreja Evangélica Metodista Portuguesa, tem como desígnio dar resposta às necessidades sociais da freguesia de Valdozende, estendendo depois a sua ação a outras freguesias vizinhas. É assim uma instituição de raiz Cristã, apoiando utentes de qualquer nível social, cor, religião ou país.

Os objetivos gerais da instituição, além do trabalho de apoio às famílias; Infância, Juventude e Terceira Idade, passam pela geração de emprego, apoiando a comunidade local, no combate á desertificação demográfica.

O **Centro de Solidariedade Social de Valdozende – Arca de Noé** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga em 01/06/2006, para a resposta social de SAD que se rege pelas seguintes normas

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou

permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Portaria 196- A/2015 de 1 de julho (com as alterações introduzidas pela portaria nº 296/2016 de 28 de Novembro e portaria 218-D de 15 de Julho) - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, adiante designadas por instituições, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- b) Despacho Normativo nº 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) Decreto – Lei nº 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;
- d) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS e das Fundações, Diário da República n.º 177/2015, Série I de 2015-09-10.
- e) Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro - Altera o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social, regulado pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, contemplando os princípios de simplificação e agilização do regime de licenciamento previstos no Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e atualiza as remissões e referências legislativas constantes do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março;
- f) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário, e revoga o Despacho Normativo n.º 62/99, de 12 de novembro que aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário.
- g) Decreto-Lei n.º 141/89, de 28 de abril - Define as condições de exercício e o regime de proteção social da atividade que, no âmbito da ação social realizada pela Segurança Social ou por outras entidades, é desenvolvida por ajudantes familiares.
- h) Circular normativa n.º 4, de 16/12/2014 da Ex - Direção Geral da Ação Social - Define o Modelo de Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela

Utilização dos serviços e equipamentos sociais das instituições particulares de solidariedade social.

- i) Circular normativa n.º 7, de 97/08/14 da Ex - Direção Geral da Ação Social - Interpretação da Circular n.º 3, de 97/05/02 (Modelo de Regulamento das Comparticipações dos Utentes e seus familiares pela Utilização de serviços e Equipamentos Sociais das IPSS).
- j) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário.
- k) Guião técnico desta resposta social
- l) Protocolo de cooperação em vigor;
- m) Contrato coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

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 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Contribuir 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 objetos 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 autocuidado 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 integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA IV

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) Tratamento de 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 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Realizações de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - b) Apoio Psicossocial
 - c) Assistência Medicamentosa;
 - d) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico.

e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da Norma III.
2. Só após despacho da Coordenação/Direção e, mediante inscrição, será elaborado o processo de admissão.
3. A admissão é precedida por uma visita/entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pelo Responsável do Serviço/Direção Técnica.
4. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

NORMA VI

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade 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 Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente do cliente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos anuais do cliente e do agregado familiar, mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar;

- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - h) Caderneta predial atualizada e/ou certidão de teor matricial emitida pelos serviços de finanças (se aplicável);
 - j) Fotocópia da declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para a aquisição de habitação própria ou fotocópia do último recibo de renda;
2. A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição) e os documentos provatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Direção Técnica do SAD;
 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.
 5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após a realização de diligências que se considere adequadas, a instituição pode convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
 6. A falta de entrega destes documentos, no prazo concedido para o efeito, é determinada a fixação da comparticipação familiar máxima.
 7. Os documentos probatórios referidos no ponto 1 deverão ser entregues aquando do preenchimento da Ficha de Inscrição.
 8. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela.

NORMA VII

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 e /ou residente da área de influência da Instituição;
 - d) Utentes isolados e que necessitem de maior apoio nas atividades da sua vida diária;
 - f) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos.

NORMA VIII

GESTÃO DE CANDIDATURAS

A Coordenação/Direção Técnica é responsável pela gestão das candidaturas, atualizando-a anualmente. Sempre que haja uma vaga, há uma normalização dos processos.

NORMA IX

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste regulamento;
2. São competentes para decisão do processo de admissão a direção técnica e Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de dez dias úteis.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá como 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 da admissão são devidos os seguintes pagamentos: **primeira 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.

NORMA X

ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos clientes 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 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;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente 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 cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação/direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deverá ser permanentemente atualizado;

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona diariamente, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h30.
2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO terá as seguintes interrupções:
 - Feriado Municipal (24 de junho);
 - Feriados Nacionais;
 - Dia 24 e 31 de dezembro;
 - Terça-feira de Carnaval (Contrato coletivo das IPSS `s – CNIS);
 - Segunda-feira de Páscoa (Dia do colaborador do CSSV);
 - 2ª Quinzena do mês de agosto para a entrega da alimentação;
 - Sempre que se justificar, por motivos de força maior.
 - Se a instituição necessitar de fechar por motivos justificados, serão os familiares avisados com a devida antecedência.

NORMA XIII

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

Fórmula de Cálculo dos Rendimentos Familiares

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

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

O valor da comparticipação familiar mensal é calculado tendencialmente, de acordo com os normativos em vigor. A percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social, corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagens mínimas e máximas a definir pelas instituições nos seguintes termos.

Resposta Social	Percentagem sobre o rendimento per capita	
	Mínima	Máxima
Serviço de Apoio Domiciliário	40%	65%

Segundo a FAQ – *Operacionalização da revisão dos acordos de cooperação de SAD*, considera-se que “as percentagens mínimas previstas no ponto 13,1 da circular nº4/2014 não são obrigatórias, são orientadoras”, podendo as instituições aplicar os valores mínimos que considerarem adequados.

Assim, em caso de carência económica, aplicar-se-á a percentagem mínima de 20%. Se houver situações diferentes será aplicada a orientação dos 40%.

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 relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois 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 rendas de mercadorias e de produtos 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 ate 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 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 artº 5 do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos

financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria.

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de usos continuado em caso de doença crónica;

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 de serviços	Dias úteis	
	Geral	Carência económica
2	40,00%	20,00%
3	45,00%	30,00%
4	50,00%	40,00%
5	55,00%	50,00%
6	60,00%	60,00%
Mais de 6	65,00%	65,00%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 4 da NORMA XXII 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 convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação máxima;

4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. A Direção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

6. Havendo elemento do mesmo agregado familiar a beneficiar dos serviços da Instituição, poderá ser concedido um desconto até 20% sobre a comparticipação familiar do segundo elemento nos casos em que, analisada a situação, a Direção da Instituição conclua pela sua necessidade.

7. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificado por motivo de doença, exceda 15 dias não interpolados. O desconto será aplicado aquando do pagamento da mensalidade seguinte e desde que este ocorra dentro do prazo estabelecido.

NORMA XV

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. 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 XVI

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. Os pagamentos das mensalidades deverão ser pagos, diretamente nos serviços administrativos em dinheiro, cheque ou também podem ser feitas por transferência bancária através do NIB: 004512954023403775498. Se o montante for entregue aos

colaboradores, o valor deverá ser colocado num envelope fechado com o nome do utente a quem se refere o pagamento.

O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado entre o dia 1 e o dia 10 de cada mês, assim como os possíveis custos adicionais realizados no mês anterior.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

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

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVII

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: almoço sendo considerado um serviço;

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

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

NORMA XVIII

CUIDADOS DE HIGIENE E DE 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, sendo considerado mais um serviço.

3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Unidade de Saúde Familiar do utente, 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 pela pessoa prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

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. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XXI

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção 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 participação, 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 colaboradores da instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente, e sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido a fatura/recibo relativa 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;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e/ou exames auxiliares de diagnóstico pelos familiares;
3. Caso o utente pretenda o serviço de acompanhamento a consultas e/ou exames auxiliares de diagnóstico, pode solicitar, sendo-lhe facultado previamente os custos associados. Este serviço estará sujeito á disponibilidade da equipa.
4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de urgência, a Instituição comunica de imediato à pessoa responsável que deverá acompanhar o utente aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital) podendo, caso a gravidade da situação o justifique, acionar, de imediato, os serviços de emergência 112.

CAPÍTULO V

RECURSOS HUMANOS

NORMA XXIII

PESSOAL

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

NORMA XXIV

DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica é assegurada por um colaborador devidamente habilitado, nos termos da legislação do SAD.

A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um colaborador nomeado para o efeito.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV

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) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- l) Ter acesso ao livro de reclamações;

2.São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- 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 em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

- f) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXVI

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente 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) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;

- h) Manter os processos dos utentes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA XXVII

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1.São direitos do colaborador:

- Formação e informação destinada a atualizarem e aprofundar conhecimentos e competências profissionais;
- Apresentar sugestões à Direção, quer diretamente, quer indiretamente, quer por intermédio da estrutura pedagógica;
- Ser respeitado na sua dignidade e no exercício das suas funções;

2.São deveres do colaborador:

- Colaborar para a unidade e boa imagem da Instituição e seus serviços;
- Guardar sigilo profissional;
- Ser assíduo e pontual;
- Conhecer e cumprir com o regulamento interno e o manual de acolhimento;
- Zelar pela arrumação, conservação e limpeza de mobiliário; matéria e instalações;
- Procurar resolver com a devida compreensão pequenos problemas e conflitos.

NORMA XXVIII

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXIX

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 20%, quando este se ausentar 15 dias consecutivos.

NORMA XXX

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPÚTAVEL 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 XXXI

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

NORMA XXXII

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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

A partir de janeiro 2020 este deverá ser utilizado através do site: www.livrodereclamacoes.pt

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem 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 XXXIV

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 XXXV

ENTRADA EM VIGOR

Aprovado em reunião de Direção efetuada a 04 de março de 2020

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após envio C.D.S.S.S. Braga.

✂-----

.....utente/familiar responsável,
declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento da resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, não tendo quaisquer dúvidas em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

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

.....

(Assinatura do utente/familiar responsável)