



JUNTOS
TOCAMOS
AS ESTRELAS

[Handwritten signature]
ce

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Resposta Social - Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social de Castelo Viegas, com sede em Rua da Fonte s/n, Castelo Viegas, pertencente à União de Freguesias de Santa Clara e Castelo Viegas, concelho de Coimbra, possui acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra em 01/10/2007. Faz reger esta resposta social pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

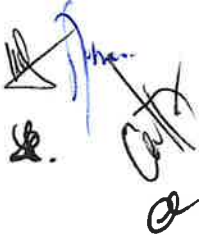
O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro;
- b) Portaria n.º 196 – A/2015 de 1 de julho;
- c) Orientação normativa – Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Outra legislação específica ou complementar publicada e/ou a publicar relacionada com a cooperação

NORMA III

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos clientes 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 clientes, sendo este 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 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 a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA IV

Cuidados e Serviços prestados

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação, no mínimo, de dois dos seguintes serviços:
 - 1.1. Fornecimento de refeições;
 - 1.2. Apoio nas refeições;
 - 1.3. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.4. Cuidados de higiene pessoal adicional;
 - 1.5. Tratamento de roupas (de uso pessoal e relativas à habitação);
 - 1.6. Higiene habitacional estritamente necessários à natureza dos cuidados prestados;Estes são considerados os quatro serviços indispensáveis à satisfação das necessidades básicas.
 - 1.7. Assistência medicamentosa, sempre de acordo com prescrição médica, quando a hora da toma coincida com o serviço prestado ao domicílio;
 - 1.8. Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - 1.9. Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O SAD realiza ainda as seguintes atividades:
 - 2.1. Cuidados de imagem;
 - 2.2. Apoio social e encaminhamento para as várias entidades da comunidade/apoio psicossocial;
 - 2.3. Realização de pequenas modificações no domicílio;
 - 2.4. Acesso a formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

1. A valência de SAD tem capacidade para 25 clientes. São condições de admissão:
 - a) O SAD admite pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionistas. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
 - b) O SAD admite residentes na União de Freguesias de Santa Clara e Castelo Viegas ou de outras freguesias limítrofes, se assim se justificar.
 - c) Vontade do idoso a ser admitido na resposta social.
 - d) Não sofrer de doença infectocontagiosa.
 - e) A não existência de dívidas à Instituição.

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão do candidato;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - d) Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - e) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
 - f) Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
 - g) Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;
 - h) Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.
2. A ficha de inscrição é preenchida pela Técnica de Serviço Social, na presença de e de acordo com as informações e documentação apresentadas pelo candidato e/ou pelo seu representante.
3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Técnica de Serviço Social no momento da candidatura.
4. É efetuada uma visita domiciliária pela Técnica de Serviço Social para elaborar o parecer técnico.
5. Havendo vaga, a admissão é feita de imediato. Não havendo vaga, o candidato fica inscrito em lista de espera.
6. Em caso de admissão urgente, devidamente comprovada e autorizada pela Direção, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta.

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - a) Ser idoso e/ou família em situação socioeconómica desfavorecida;
 - b) Ser idoso em situação de isolamento social
 - c) Ser idoso em situação de isolamento geográfico;
 - d) Ausência de estruturas familiares ou outros suportes que possam assegurar as necessidades básicas quotidianas;

- e) Abandono por parte da família;
- f) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas / grau de dependência;
- g) Desajustamento ou conflito familiar grave;
- h) Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social e/ou Saúde;
- i) Idade do cliente;
- j) Necessidade expressa pelo cliente;
- k) Ter residência próxima da Instituição;
- l) Familiar do cliente a frequentar a Instituição;
- m) Ordem de inscrição;

2. A prioridade de cada situação será encontrada pela congregação dos vários itens. Em caso de empate, terá prioridade de admissão o cliente que detenha a inscrição válida mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

NORMA VIII

Admissão

1. As admissões serão efetuadas sempre que haja vaga.
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela responsável técnica deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da entidade competente.
3. São competentes para decidir todos os elementos da Direção.
4. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou representante legal no prazo máximo de uma semana, sendo que o tempo entre a decisão e a admissão não pode ser superior a 30 dias.
5. Após decisão da admissão do cliente, 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.
6. Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com o parecer da responsável técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.
7. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do cliente, família e/ou representante, podendo tomar a posição que considere mais adequada.
8. Os clientes 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.
9. O processo de admissão termina com a celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Antes da admissão:
Há uma reunião da Técnica de Serviço Social com as colaboradoras de ação direta. Nesta reunião define-se o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades Socioculturais de acordo com as necessidades e interesses demonstrados no ato da admissão e na visita domiciliária.
2. Na Admissão:

a) É realizada uma visita domiciliária onde se dá conhecimento da data de início do serviço. É também dado a conhecer o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades Socioculturais ao cliente, família e/ou representante, sendo-lhe dada a oportunidade de fazer ajustes de acordo com as suas necessidades e com a conveniência do serviço;

b) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;

c) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

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

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

f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no seu Processo Individual.

3. 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 cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

4. É aberto o Processo Individual do cliente, ao qual é atribuído um número de identificação.

5. É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o cliente e a Instituição.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

O Processo Individual do cliente, que é guardado no gabinete da Direção Técnica respeitando as regras da confidencialidade, contém os seguintes elementos:

a) Ficha de Inscrição;

b) Ficha de Avaliação Diagnóstica, onde se inclui as seguintes informações:

- identificação e contacto do cliente;
- data de início da prestação de serviços;
- identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- identificação e contacto do médico assistente;
- Processo de saúde que possa ser consultada de forma autónoma;
- identificação da situação social;

c) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;

d) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização quando aplicável;

e) Programação Individual de Cuidados e Serviços;

f) Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;

g) PDI (Plano de Desenvolvimento Individual);

h) Registo de cada serviço prestado e respetiva data, rubricado pelo prestador do serviço;

i) Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrência de situações anómalas;

j) Fotocópia do Relatório de Acolhimento Inicial;

k) Registo da avaliação semestral, rubricado pela Diretora Técnico;

l) Fotocópias da documentação pessoal do cliente;

m) Contatos das pessoas a contactar em casos de emergência;

- n) A medicação e a sua prescrição médica, caso seja necessária a sua administração à hora da refeição ou para casos de emergência;
- o) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicaçãõ da data e motivo.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Os clientes que satisfazem as condições de seleçãõ e priorizaçãõ, mas para os quais nãõ existem vaga, sãõ inscritos na Instituiçãõ em lista de espera.
2. A lista de espera é gerida segundo os critériõs de admissãõ acima definidos, tendo cada um deles um valor de ponderaçãõ.
3. O responsável pela gestão da lista de espera informa o cliente, família/seu representante da sua integraçãõ na lista.
4. Serãõ retirados da lista de espera os candidatos que desistam da inscriçãõ.
5. A lista será atualizada sempre que haja nova inscriçãõ ou libertaçãõ de vaga.
6. O cliente, família/seu representante será informado quando tiver vaga para proceder à admissãõ na resposta social.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Horários de Funcionamento

1. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário presta serviço 8h00m às 18h00m, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados oficiais.
2. Pode haver alterações na calendarizaçãõ dos serviços prestados por motivos institucionais, mas estas alterações serão sempre dadas a conhecer ao cliente, familiar ou representante, com a máxima antecedência possível.
3. Em caso de necessidade de alterar a calendarizaçãõ dos serviços por motivos imputáveis ao cliente, família e/ou representante, estes devem comunicar à Direçãõ Técnica com a maior brevidade possível para que, considerando-se os motivos válidos, se tente reagendar o serviço, desde que nãõ haja impedimentos ou constrangimentos a nível institucional.

NORMA XIII

Regime de visitas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é prestado no domicílio do cliente pelo que nãõ se aplicam regras no regime de visitas.
2. Quando o cliente, família ou representante quiser entrar em contacto com a Direçãõ Técnica pode telefonar ou dirigir-se às instalações da Instituiçãõ de segunda a sexta-feira, entre as 09:30 e as 16:30 horas.

NORMA XIV

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislaçãõ/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto no anexo da Portaria nº 218 – D/2019, de 15 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:



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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou atualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. 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, 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 3.º 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.

3.1. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar, 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).

5. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

6. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;

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

d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

7. Para além das despesas acima referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

8. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar mensal devida pela utilização dos serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação de 50% sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar.

2. A comparticipação familiar para a resposta social de apoio domiciliário corresponde à prestação de serviços normalmente indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, designadamente as constantes das alíneas

a) a i) abaixo apresentadas e tem a seguinte distribuição percentual:

a) Fornecimento de alimentação	20%
b) Alimentação apoiada	5%
c) Higiene pessoal diária (1 vez /dia)	10%
d) Higiene pessoal diária(2 vezes/ dia)	7,50%
e) Higiene Pessoal (banho semanal)	2,5%
f) Assistência medicamentosa	5%
g) Higiene habitacional (pequena limpeza do local de permanência)	5%
h) Tratamento de roupa	10%
i) Serviços Extras	A definir

3. A não prestação de algum serviço ou alguns serviços referidos no número anterior implica uma redução da comparticipação familiar em função da diminuição do custo global do apoio domiciliário.

4. A prestação de outros serviços para além dos referidos no nº 2 implica um acréscimo da comparticipação familiar, podendo atingir até 75% do rendimento "per capita" do agregado familiar.

5. A comparticipação familiar é paga até ao dia oito do mês a que se refere.

6. O não pagamento das comparticipações familiares no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora à taxa de 5%. Decorridos 22 dias depois de expirado o prazo limite referenciado no nº anterior, ao valor em dívida será aplicada a taxa de juros de mora de 15%. Os juros acumulam mensalmente.

7. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a Instituição poderá suspender o serviço prestado ao cliente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

8. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 5 da norma XIV 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.
9. 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 participação até ao limite da participação familiar máxima.
10. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
11. Em caso de alteração à tabela em vigor, será enviada informação por escrito para o cliente/família ou representante legal, com uma antecedência mínima de 15 dias.

NORMA XVI

Montante e Revisão da participação familiar

1. A participação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no equipamento ou serviços que utilizam.
2. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.
3. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.
4. Tratando-se de serviços ou equipamentos novos, os fatores a considerar para a determinação do custo médio real de cliente, serão as despesas orçamentadas e o número de clientes previsto para o ano correspondente.
5. As participações familiares, em regra, são objeto de revisão anual.
6. A revisão das participações familiares deverá ser efetuada no início do ano civil ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *Per Capita* do agregado familiar e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
7. As alterações à participação familiar devem ser comunicadas ao cliente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias.

NORMA XVII

Redução da Participação Familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 20% na participação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.
2. Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados, haverá uma redução de 25% na participação mensal.
3. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.



NORMA XVIII

Situações Especiais

A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XIX

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e apoio das seguintes refeições: uma refeição principal, tendo como serviço suplementar o fornecimento de outras refeições, nomeadamente o lanche, sendo então considerado como outro serviço.
2. A alimentação será variada, bem confeccionada e adequada quantitativa e qualitativamente aos clientes desta resposta social.
3. As ementas devidamente datadas são afixadas semanalmente em local bem visível de modo a poderem ser consultadas facilmente.
4. Não haverá lugar a dietas especiais. Nestas situações e, na impossibilidade da Instituição fazer a dieta prescrita, será encontrada, em conjunto com o cliente e/ou família, a forma mais adequada de solucionar a questão.
5. A Instituição fornece almoço e lanche nos seguintes horários:
 - a) Almoço: das 11h50m às 13h00m
 - b) Lanche: entregue junto com o almoço
6. Por motivos imprevistos, as ementas poderão sofrer alterações. Estas alterações são registadas e afixadas junto às ementas.
7. No caso do cliente ser alérgico ou estiver impossibilitado de comer algum alimento, esse facto deve ser comunicado.

NORMA XX

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 necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob orientação de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.
4. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de cuidados e são registados no relatório diário de serviços prestados que constam no Processo Individual de cada cliente.

NORMA XXI

Tratamento de Roupa

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.

2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço diário. O tratamento da roupa, por norma, é feito na Instituição.

NORMA XXII

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XXIII

Assistência na Saúde

1. Nos casos de ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar a marcação de consultas médicas, exames ou aquisição de medicação, o Serviço de Apoio Domiciliário assegura o serviço.
2. A administração de medicação ao cliente durante o tempo de permanência das colaboradoras no seu domicílio obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.
3. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante, excetuando-se os casos em que não existe esta retaguarda. Nesta última situação, a Instituição assegura a aquisição da medicação sendo as despesas sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante.
4. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências junto dos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital). Assim que se tomam as diligências necessárias, o cliente passa a ser responsabilidade da família e/ou representante no posterior acompanhamento da situação.
5. Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento do cliente na presença exclusiva de colaboradoras do Serviço de Apoio Domiciliário, estas devem informar imediatamente o seu superior, que solicitará a presença de um médico ou do delegado de saúde, dando também de imediato conhecimento à família e/ou representante.

NORMA XXIV

Atividades de Animação Sociocultural

1. Existe um Plano Anual de Atividades para o SAD, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. Estas atividades visam promover a qualidade de vida do cliente e a sua participação em atividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com clientes de outras respostas sociais e interinstitucionais.
3. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Técnica de Serviço Social que comunica, através das colaboradoras a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos.
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
5. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
6. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradoras da Instituição.
7. Os clientes 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.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA XXV

Quadro de Pessoal

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

2. Estão afetos ao quadro de pessoal do SAD, conforme Acordo de Cooperação:

- Diretora Técnica a)
- Técnica Superior de Serviço Social a)
- Ajudantes de Ação Direta
- Cozinheira b)
- Ajudante de Cozinha b)
- Trabalhadora Auxiliar (serviços gerais) b)
- Motorista b)

a) A Técnica Superior de Serviço Social acumula funções de Direção Técnica;

b) Pessoal comum às restantes valências desenvolvidas pela Instituição.

NORMA XXVI

Direção Técnica e Colaboradores

1. A Direção Técnica do SAD compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. A Direção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pela Direção.

a) Funções da Direção Técnica no âmbito da Gestão:

- Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal, afetos à resposta social;

- Cabe à Direção Técnica criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;

- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;

- Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;

- Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;

- Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;

- Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;

- Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção.

b) Funções da Direção Técnica no âmbito do Serviço Social:

- Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente à visita domiciliária;
- Estudar e propor a participação do cliente de acordo com os critérios definidos;
- Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro;
- Fomentar e reforçar as relações entre clientes, os familiares, os amigos e a comunidade;

c) Funções das Ajudantes de Ação Direta:

- Executar cuidados de higiene e de conforto dos clientes;
- Distribuir as refeições aos clientes;
- Recolha e entrega de roupa no domicílio dos clientes;
- Proceder a higiene habitacional;
- Colaborar nas atividades de animação/ ocupação dos clientes, sempre que solicitado;
- Administrar a alimentação/medicação aos utentes dependentes ou a outros que se justifique;
- Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere ao posicionamento e/ou vigilância;
- Proceder ao tratamento de roupa de uso pessoal dos clientes.

d) Cozinheira

- Preparar e confeccionar as refeições;
- Fazer cumprir as regras de HACCP;
- Zelar pela limpeza da cozinha e utensílios;
- Controlo de existências de alimentos.

e) Ajudante de Cozinha

- Apoiar a preparação e confeção das refeições;
- Cumprir as regras de HACCP;
- Executar a limpeza da cozinha e utensílios.

f) Auxiliar Serviços Gerais

- Manter a higiene e a segurança do local de trabalho.

g) Motorista

- Responsável pelo transporte domiciliário dos clientes;
- Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos;
- Zelar pela manutenção mecânica e pelas inspeções, respeitando prazos estipulados para as intervenções.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVII

Direitos e Deveres dos Clientes

1. São direitos dos clientes:

- 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;
- 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 colaboradora 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 do cliente e/ou da respetiva família;
- j) apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) à articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos clientes:

- a) colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) tratar com respeito e dignidade os colaboradores do SAD e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXVIII

Deveres e Direitos da Família/representante legal

A admissão dos clientes na resposta social de SAD não liberta os respetivos familiares/representantes legais dos seus deveres e responsabilidades.

1. Consideram-se deveres e responsabilidades dos familiares/responsáveis dos clientes:

- a) cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar dos clientes;
- b) visitar os clientes com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
- c) acompanhar os clientes, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
- d) colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;

- e) proporcionar, sempre que possível, a participação dos clientes nas festas familiares;
- f) participar no desenvolvimento do plano individual de intervenção;
- g) responsabilizar-se pelo pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;
- h) respeitar as cláusulas do contrato de prestação de serviços e o Regulamento Interno;
- i) prestar todas as informações sobre o cliente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, bem como colaborar com a Instituição na satisfação das necessidades do cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- j) assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, quando por qualquer razão o cliente esteja impedido de o fazer.

2. A família/representante legal tem o *direito*:

- a) a que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
- b) a ser recebido pela Diretora Técnica da Instituição, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- c) a efetuar reclamações e sugestões;
- d) todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.

NORMA XXIX

Direitos e Deveres da Instituição

1. São *direitos* da Instituição:

- a) ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) à corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo 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 clientes, 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 clientes 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;

[Handwritten signature and initials]

- e) prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) manter os processos dos clientes atualizados;
- h) garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA XXX

Gestão e Prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos

1. De acordo com o Manual de Gestão e Prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos em vigor na Instituição, no caso de uma suspeita ou constatação, a Assistente Social desenvolve relatório circunstanciado do assunto do qual dará conhecimento imediato à entidade responsável pela gestão do assunto em presença, dando ainda conhecimento à Direção da Instituição.
2. A Instituição fica na incumbência de alertar as entidades competentes sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus-tratos nos clientes.

NORMA XXXI

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

A Instituição não se responsabiliza por valores ou bens, nem por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais dos clientes.

NORMA XXXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Considera-se por interrupção as ausências por internamento, férias ou outras devidamente justificadas.
2. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem descrita na norma XVII as que são devidamente justificadas.
3. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.
4. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse facto à Diretora Técnica da Instituição, com a maior antecedência possível.

NORMA XXXIII

Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Pode ocorrer cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do cliente devido a:
 - a) Não adaptação do cliente;
 - b) Insatisfação das necessidades do cliente;
 - c) Mudança de resposta social;
 - d) Mudança de residência;
 - e) Incumprimento das cláusulas contratuais.
2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXXIV

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o cliente 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 cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXV

Cessaçã o da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Pode ocorrer a cessaçã o do contrato de prestaçã o de serviç os por iniciativa do prestador de serviç os quando:
 - a) ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
 - b) haja o falecimento do cliente;
 - c) mudança de residê ncia do cliente;
 - d) O cliente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificaçã o atendível;
 - e) se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
 - f) haja reincidê ncia de situaçã oes de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituiçã o. A rescisã o do contracto ocorrerá após averiguaçã o dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.
 - g) sejam detetadas falsas declaraçã oes que possam interferir com a admissã o e continuidade dos serviç os prestados ao cliente;
 - h) ocorram irregularidades, que após deliberaçã o da Direçã o, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

NORMA XXXVI

Livro de Reclamaçã oes / Metodologia para Gestã o de Reclamaçã oes

Os termos da legislaçã o em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamaçã oes, que poderá ser solicitado junto da Direçã o Técnica ou de qualquer outro colaborador da Instituiçã o, sempre que desejado. A instituiçã o possui livro de reclamaçã oes em formato eletrónico.

1. Eventuais reclamaçã oes podem ser apresentadas à Instituiçã o quer verbal quer formalmente.
2. A Reclamaçã o receberá um tratamento imediato da Assistente Social que providenciará do seguinte modo:
 - Analisar e satisfazer a reclamaçã o, caso a soluçã o seja do âmbito das suas competências.
 - Caso contrário, transferir para a Direçã o, dando disso conhecimento ao reclamante.
3. Ao reclamante deverá ser dada resposta no prazo máximo de 15 dias.
4. De todas as reclamaçã oes, a Assistente Social da Instituiçã o elaborará relatório para arquivo e conhecimento da Direçã o.

NORMA XXXVII

Livro de Registo de Ocorrê ncias

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrê ncias, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrê ncias que surjam no funcionamento desta resposta social;

2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte das colaboradoras de ação direta e restante pessoal afeto ao SAD.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII

Alterações ao 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 cliente ou seu representante legal, bem como ao Instituto de Segurança Social, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno Será ao cliente, família ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIX

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 XL

Entrada em Vigor

Revisto e aprovado em Assembleia Geral a 25 de novembro de 2024, conforme ata n.4.

Comunicado à Segurança Social em 26 de novembro de 2024, ofício nº 21/2024

O presente regulamento entra em vigor em 01 de janeiro de 2025.

A Direção

Helena Parra Domingues, Rita

[Signature]
[Signature]

Beatriz Botelho Fernandes

Yónica Alexandra Lopes dos Santos Amaral