

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro de Bem Estar Social da Freguesia de Coz, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 01 de Janeiro de 2006, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, que sem prejuízo das disposições legais aplicáveis, se rege pelas normas constantes deste Regulamento de funcionamento interno.

NORMA 2.ª

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 actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3.ª

SEDE E ÂMBITO GEOGRÁFICO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro de Bem Estar Social da Freguesia de Coz está instalado na Rua das Barrias, 65, 2460-396 lugar de Coz, União das Freguesias de Coz, Alpedriz e Montes, concelho de Alcobaça.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário atua no concelho de Alcobaça

NORMA 4.ª

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) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;

- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade

NORMA 5.ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. 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 da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura.
2. Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda, a pedido do utente, outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Serviços de alimentação ao fim de semana;
 - c) Serviços de higiene pessoal ao fim de semana;
 - d) Aquisição de bens e /ou serviços, quando a família não está disponível;
 - e) Medicação e cuidados de saúde;
 - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
3. O valor dos serviços enunciados no nº 2 do presente artigo será acrescido ao valor da comparticipação familiar mensal apurada, tendo em conta a tabela em vigor afixada no placar do

Hall de entrada

4. Os cuidados e serviços essenciais são prestados diariamente, em função do que está descrito no contrato de prestação de serviços de cada utente.

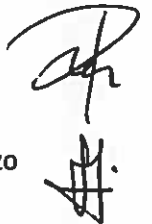
CAPÍTULO II CANDIDATURA NORMA 6.ª INSCRIÇÃO

1. Aos utentes que pretendam beneficiar dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário serão inicialmente prestadas todas as informações, bem como esclarecimentos necessários à compreensão das normas e regras de funcionamento desta.
2. A formalização da candidatura aos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário opera-se mediante o preenchimento de uma Ficha de identificação, que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Fotocópia do Cartão de Cidadão ou do Bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Fotocópia do Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Fotocópia do Cartão de Serviço Nacional de Saúde do utente ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - d) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou pensionista do utente e do representante legal, quando necessário;
 - e) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - f) Fotocópia de recibos de renda da habitação;
 - g) Comprovativo de despesas de medicação de uso continuado, atestada através de declaração do médico assistente;
 - h) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em que autoriza a informatização e tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7.ª

HIERARQUIZAÇÃO E SELEÇÃO DAS CANDIDATURAS

1. Rececionada a candidatura, o Diretor Técnico procederá à hierarquização e seleção das candidaturas que considere adequadas à resposta social em causa.
2. A fim de proceder a um aprofundamento dos requisitos e das necessidades do utente, é promovida uma entrevista de pré-diagnóstico com o respectivo utente e representante legal, caso necessário, a fim de se efectuar um levantamento mais exaustivo das necessidades apresentadas, bem como das suas expectativas face aos serviços que serão contratualizados.



3. A direção Técnica informará o utente ou representante legal, através de meio idóneo, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a data da inscrição, se a sua candidatura foi ou não aceite.
4. Caso a candidatura seja aceite, mas não exista vaga, o candidato será automaticamente integrado na lista de espera, sendo-lhe fornecida a ponderação atribuída aos critérios de priorização das candidaturas.

NORMA 8.ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE DAS CANDIDATURAS

1. São critérios de prioridade definidos para a gestão da lista de espera são os seguintes:
 - a) Situação encaminhada pela Segurança Social;
 - b) Situação encaminhada pelos hospitais da área geográfica
 - c) Situação de urgência na prestação de cuidados de saúde
 - d) Indisponibilidade/Incapacidade dos familiares ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos
 - e) Risco de isolamento social;
 - f) Fracos recursos económicos;
 - g) Residência na área de intervenção do estabelecimento.
 - h) Socio da Instituição
2. Em caso de situação de desempate em lista de espera, o critério será a antiguidade do n.º de sócio.

NORMA 9.ª

LISTA DE ESPERA

O processo de candidatura manter-se-á em lista de espera:

- a) Até que se verifique a existência de vaga;
- b) O utente ou representante legal comuniquem a desistência;
- c) Até ao prazo definido na carta para actualização de dados enviada anualmente;

CAPÍTULO III

ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 10.ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

Encontram-se em condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário, os utentes que se enquadrem nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 4ª.

NORMA 11.ª

ADMISSÃO

1. A admissão é da competência da Direção deste estabelecimento, com base no parecer descrito no relatório elaborado pela Direção Técnica.
2. Após a decisão da admissão, a direcção técnica informará o utente ou o representante legal, do parecer favorável através de meio idóneo no prazo de cinco dias e será celebrado por escrito, um contrato de prestação de serviços, no qual serão vertidos os direitos e obrigações das partes.
3. Simultaneamente, será constituído o Processo Individual do utente e realizada uma entrevista diagnóstica na qual se promove a recolha e tratamento de informações relativas ao condicionalismo pessoal, familiar e socioeconómico do utente, de forma a adaptar a intervenção às especificidades deste.

4. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: actualização das quotas e a mensalidade do mês em curso

NORMA 12.ª

PROGRAMA DE ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. De modo a avaliar a integração e a resposta do utente ao estabelecimento, é definido com o utente e com o representante legal, caso necessário, um programa de acolhimento inicial, durante o qual será avaliada a adaptabilidade do utente e a prossecução dos objetivos traçados.
2. São considerados os seguintes aspectos no programa de acolhimento:
 - 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, assinando para o efeito uma autorização para o seu uso;
3. O programa de acolhimento não poderá ter duração superior a 30 (trinta) dias, findo o qual é elaborado um relatório de avaliação do mesmo.
4. Se, durante este período, o utente se adaptou, correspondendo às solicitações apresentadas, o relatório é arquivado no respectivo Processo Individual, procedendo-se de imediato à elaboração do Plano Individual do utente.
5. Caso se verifique que o utente não se adaptou, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente e procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 13.ª

PLANO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. A elaboração do Plano Individual, doravante designado por PI, tem por base as necessidades do utente, bem como as suas expectativas, de modo a fazer cumprir os objetivos referidos no n.º 2 da NORMA 4ª.
2. O PI, sempre que se afigure necessário, deverá, conjuntamente com o representante legal ser revisto, de modo a realizar as reformulações oportunas e convenientes às necessidades do utente.

NORMA 14.ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O Processo Individual do utente contém dados que são confidenciais e de acesso restrito. Este deverá manter-se atualizado e organizado nas vertentes: social, administrativa e clínica.

2. Do processo social consta:
 - a) Ficha de inscrição e de avaliação inicial de requisitos;
 - b) Relatório social de encaminhamento;
 - c) Contrato de prestação de serviços;
 - d) Ficha de avaliação diagnóstica;
 - e) Programa de acolhimento;
 - f) Autorização do uso da chave domicílio;
 - g) Relatório do programa de acolhimento;
 - h) Plano Individual do utente (PI)
 - i) Relatório de avaliação e revisão do PI
 - j) Informação sobre o representante legal
 - k) Registos de assiduidade e participação em actividades de desenvolvimento pessoal;
 - l) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
3. Do processo administrativo consta:
 - a) Cópia dos documentos de identificação pessoal do utente;
 - b) Documentação de suporte das diligências administrativas;
4. Do processo clínico consta:
 - a) Documentos emitidos por estruturas de saúde, nomeadamente relatórios médicos, resultados de análises laboratoriais ou meios complementares de diagnóstico, marcações de consultas;
 - b) Termos de responsabilidade ou declarações médicas para administração de medicamentos;
 - c) Planos de administração medicamentosa;

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO E FINANCIAMENTO
NORMA 15.ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana. Com exceção do dia de Natal, dia de Ano Novo e dia de Páscoa

NORMA 16.ª
SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

1. O custo de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos utentes, pela própria instituição e pelo Estado.
2. Aos utentes cumpre suportar os encargos da prestação de serviços por parte da instituição tendo em conta as respectivas possibilidades e necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais ou menos recursos.
3. Ao Centro de Bem-estar Social da Freguesia de Coz cumpre mobilizar para o Serviço de Apoio Domiciliário os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude de celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades públicas ou privadas, de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.
4. Ao estado cumpre participar e regular atempadamente, nos encargos financeiros da instituição, de acordo com os critérios definidos em sede de legislação aplicável e do protocolo de cooperação celebrado.

NORMA 17.ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

<i>N.º de serviços</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
2	47%	59%
3	51%	68%
4	56%	73%
5	64%	75%

1. É condição obrigatória, a contratação de, pelo menos 2 serviços definidos nas alíneas a) a e) da norma 5ª;
2. As tabelas de comparticipação dos utentes serão elaboradas com base em normas legais aplicadas e com os acordos de cooperação celebrados com o Centro Regional de Segurança Social do Centro;

NORMA 18.ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. De acordo com as disposições legais aplicáveis, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

NORMA 19.ª

CONCEITO DE AGREGADO FAMILIAR

Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de

saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

NORMA 20.ª

RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

NORMA 21.ª
DESPESAS FIXAS

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

NORMA 22.ª
PROVA DE RENDIMENTOS E DESPESAS

1. Quanto á 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 até ao final de Maio de cada ano civil, a Instituição aplica o valor da comparticipação familiar máxima;
2. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
3. Quaisquer alterações à tabela em vigor por força de variações nas tabelas da segurança social ou outras resultantes da avaliação geral dos serviços serão comunicadas aos utentes com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA 23.ª
MONTANTE MÁXIMO 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 e ainda em função do número de utentes que frequentaram a resposta nesse mesmo ano;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente até ao final de Maio, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 24.ª
REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. Quando a admissão do utente for feita a partir do dia 15, haverá lugar a um desconto de 40%

NORMA 25.ª

PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras actividades ou serviços ocasionais, incluindo os serviços mencionados no n.º 2 da norma n.º 5 é efetuado previamente;
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 realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 26.ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação é um serviço essencial e consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal com reforço e produtos que garantam o pequeno almoço e lanche, de acordo com as orientações recebidas para o utente em causa
2. No caso de utentes acamados ou dependentes sem enquadramento familiar, o serviço de alimentação também inclui a administração do pequeno almoço e do lanche, deixando sempre acautelado o jantar;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 27.ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal é um serviço essencial e baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente com a periodicidade a estabelecer com o utente, podendo incluir banho, higiene matinal, composta por todos os outros cuidados de higiene que excetuam o banho e higiene de fim de tarde, que prepara o utente para se deitar.
2. As percentagens a aplicar na comparticipação familiar para este serviço constam da tabela abaixo indicada:

Descrição do serviço	Critérios	Percentagem
Até 2 banhos / semana + higiene matinal	- ser independente ou parcialmente dependente; - não ter condições habitacionais; - ter cuidados de saúde;	8%
Até 2 banhos / semana + higiene matinal + higiene fim de tarde	- ser dependente; - não ter apoio familiar; - ter cuidados de saúde;	10%
Acima de 2 banhos / semana + higiene matinal + higiene fim de tarde	- ser totalmente dependente; - outros hábitos de higiene; - ter cuidados de saúde;	14%

3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado do Centro de Saúde da área de residência, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA 28.ª

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. As percentagens a aplicar na comparticipação familiar para este serviço constam da tabela abaixo indicada:

Descrição do serviço	Critérios	Percentagem
Roupa pessoal de uso diário, da cama e casa de banho - recolha / entrega semanal -	- não ser acamado;	4%
Roupa pessoal de uso diário, da cama e casa de banho - recolha / entrega diária -	- ser acamado;	5%

NORMA 29.ª

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. As percentagens a aplicar na comparticipação familiar para este serviço constam da tabela abaixo indicada:

Descrição do serviço	Critérios	Percentagem
Assegurar o conforto nomeadamente garantir a higienização da louça, da casa de banho e do pavimento diariamente	- Casos de isolamento e/ou ausência de familiares	9%
Higiene habitacional semanal	- Restantes utentes	5%

NORMA 30.ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA,

1. O plano anual de atividades de acompanhamento e desenvolvimento pessoal contempla atividades Lúdico – recreativas, Culturais, Sociais, Intelectuais, Formativas, Espirituais e/ou Religiosas, Quotidianas, Desportivas, Festivas.
2. Estas atividades irão estar planeadas junto dos clientes ao longo do ano. As atividades Lúdico-Recreativas previstas pela instituição serão executadas tendo em conta a opção de escolha dos utentes.
3. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da educadora social, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
5. 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;
6. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
 7. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;

NORMA 31.ª
AQUISIÇÃO DE BENS

1. A aquisição de bens, nomeadamente artigos de higiene pessoal e medicamentos 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 32.ª
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 podem ser acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por uma colaboradora da Instituição, embora este serviço não esteja incluído no valor da mensalidade, devendo para tal ser informado o utente do valor afixado em tabela para este serviço;
3. Em caso de mobilidade reduzida, o utente é transportado em carrinha adaptada;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA 33.ª
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. Aquando a admissão, caso seja contratualizado, é entregue um termo de responsabilidade para definir os responsáveis pelas várias etapas da assistência medicamentosa;
2. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas e consta de uma ficha individual de administração medicamentosa;
3. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.
4. O serviço de aquisição de medicamentos é realizado apenas no Centro de Saúde local e na Farmácia em parceria.

NORMA 34.ª
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, nomeadamente produtos de higiene pessoal, o Serviço de Apoio Domiciliário pode providenciar a sua aquisição, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da mensalidade, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste fornecimento.

NORMA 35.ª
FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

Sempre que se justifique, a Instituição promoverá sessões formativas em articulação com a unidade de cuidados à comunidade

CAPÍTULO V
RECURSOS
NORMA 36.ª
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 37.ª
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Educador Social;

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES
NORMA 38.ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) À inviolabilidade da correspondência;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde
2. São deveres dos utentes:

- 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;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário 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 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 39.ª

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 utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 40.ª

DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL E VOLUNTARIOS

1. São direitos dos colaboradores:
 - a) Serem respeitados pelos utentes e familiares no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal;
 - b) Terem direito a condições que permitam a sua formação;
 - c) Serem informados de todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito;
 - d) Serem atendidos nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção da Instituição ou serviços competentes;
 - e) Serem escutados nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas;
2. São deveres dos colaboradores:
 - a) Contribuir para o bom funcionamento da Instituição;
 - b) Tratar com dignidade e respeito todos os elementos que prestem serviço na instituição, os utentes e seus familiares e todas as visitas da Instituição;
 - c) Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta deontológica em vigor na instituição;
 - d) Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da instituição que que afetem os interesses da mesma;
 - e) Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra;
 - f) Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
 - g) Proporcionar, na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes da instituição;
 - h) Contribuir para a preservação do bom nome da instituição, quer dentro ou fora, da instituição;
 - i) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anómalas que tenham surgido durante o trabalho;

NORMA 41.ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. A Instituição deve manter a custódia da chave do domicílio do cliente em local seguro;
4. Em caso de falecimento do utente, os bens deste ficam à guarda da Instituição, que se responsabiliza pela sua restituição aos herdeiros legais.

NORMA 42.ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 43.ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em 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 menos, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 44.ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, nas seguintes situação:
 - a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - b) Inadequação dos serviços às necessidades;
 - c) Insatisfação do utente;
 - d) Mudança de residência;
 - e) Mudança de resposta social;
 - f) Inadaptação do utente aos serviços;
 - g) Por falecimento do utente
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato
3. Por decisão unilateral da Instituição, quando o utente não cumprir as obrigações assumidas nos termos do presente regulamento e do contrato de prestação de serviços, este deverá abandonar a resposta social sendo avisado com 30 dias de antecedência para o efeito.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 45.ª

RECLAMAÇÕES E OU SUGESTÕES

As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta social ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas directamente à Direção Técnica, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente à Direção da Instituição, se excederem essa competência ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.

NORMA 46.ª

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 solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA 47.ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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;

NORMA 48.ª
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 e o parecer dos Técnicos da Segurança Social.

NORMA 49.ª
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

O seguro de responsabilidade civil em vigor cobre todas as situações que ocorram de erros ou faltas profissionais cometidas no exercício da sua actividade profissional.

NORMA 50.ª
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 51.ª
FORO COMPETENTE

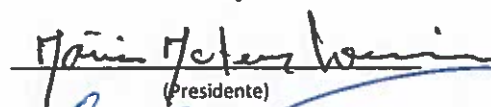
Para resolução de qualquer diferendo entre o Centro de Bem Estar Social da Freguesia de Coz e os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário ou terceiros em seu favor, considera-se competente a entidade de Resolução Alternativa de Litígios – RAL, ou na sua ausência o tribunal da Comarca Judicial de Leira, núcleo de Alcobaça.

NORMA 52.ª
ENTRADA EM VIGOR

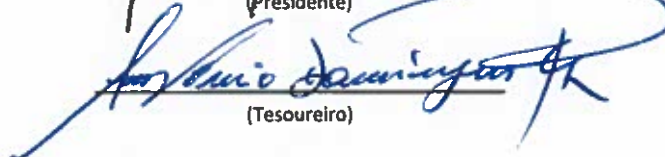
O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção dia 23/3/2018 e entra em vigor a 03 de Abril de 2018.

Coz, 23 de Março de 2018

A Direção



(Presidente)



(Tesoureiro)