



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Centro Social e Paroquial de Labruge, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 28/06/2006, pertencente à Fábrica da igreja, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços personalizados no domicílio a indivíduos e famílias, em situação de dependência física ou psíquica e que não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito. Rege-se pelo estipulado no:

- a) Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro;
- b) Circular n.º 4 de 16 de dezembro de 2014;
- c) Compromisso de Cooperação.

NORMA III OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV DESTINATÁRIOS, OBJECTIVOS, SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.):

- a) Pessoas de 66 anos e mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, 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.

2. São objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

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

3. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:



- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
4. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes atividades:
- a) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocações a entidades da comunidade.
 - b) Acompanhamento e transporte;
 - c) Cuidados de imagem.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:
- a) Possuir idade igual ou superior a 66 anos, salvaguardando, com carácter excecional, a admissão de candidatos com idade inferior, cuja situação social, económica e de saúde o justifique;
 - b) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
 - c) Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária.

NORMA VI INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
- a) Cartão de Cidadão ou 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;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas;
 - f) Declaração médica sobre o historial clínico do utente;
 - g) Declaração médica de que é ou não portador de doença infetocontagiosa;
 - h) Declaração médica da toma de medicamentos, dias e horas da sua toma;
 - i) Declaração médica referente ao tipo de dieta alimentar;
 - j) Declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar;
 - k) Certidões de teor matricial, caderneta (s) predial(ais) atualizada(s) de todos os prédios de todos os elementos do agregado familiar;
 - l) Comprovativo dos rendimentos de capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros).
2. A inscrição decorre no período das 9H00 às 18H00, de segunda a sexta-feira na secretaria da instituição.
3. A ficha de inscrição, disponível nesta Instituição, e os documentos probatórios referidos na alínea nº1 deverão ser entregues na secretaria da instituição das 9H00 às 18H00.



4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
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 VII CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Idosos, com algum tipo de incapacidade que estejam impossibilitados de realizar as suas atividades diárias (critério de ponderação=30%);
- b) Idosos, que social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar (critério de ponderação=30%);
- c) Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência (critério de ponderação=30%);
- d) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição (critério de ponderação=5%);
- e) Ordem de inscrição (critério de ponderação=5%);

NORMA VIII ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção ou em quem esta delegue. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do CSPL.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal, pelo Diretor Técnico, no prazo de 5 dias úteis.
4. Após decisão da admissão do utente, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir a análise da realidade do mesmo, assim como a definição, programação de cuidados e acompanhamento dos serviços prestados.
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: a 1ª mensalidade.

NORMA IX ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
 - b) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 - c) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - d) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
 - e) Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;



- f) 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;
 - g) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - h) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio 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 oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

NORMA X

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
- a) Ficha de inscrição do utente;
 - b) Contrato de prestação de serviços;
 - c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
 - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
 - f) Fichas de entrevista pré-diagnóstico e de avaliação diagnóstica,
 - g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - h) Programação dos cuidados individuais e respetivas avaliações e revisões;
 - i) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - j) Registos de entradas e saídas da casa do utente;
 - k) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - l) Outros elementos considerados relevantes.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA XI

LISTAS DE INSCRIÇÃO

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Inscrições. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta e serão, igualmente informados da gestão da lista de espera, atualizada semestralmente.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII



INSTALAÇÕES

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado na Avenida Manuel Diogo, nº260, 4485-302 Labruge, com o número de telefone 229279680, fax 229279689 e as suas instalações são compostas:

- a) Secretaria e Recepção (em comum com outras respostas sociais);
- b) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
- c) Gabinete de trabalho;
- d) Vestiário e instalações sanitárias;
- e) Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);
- f) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais).

NORMA XIII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em dias úteis das 9H00 às 18H00. Ao fim de semana e feriados só é prestado o serviço de fornecimento e apoio nas refeições das 11H30 às 13H00.

NORMA XIV

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado aquando o pagamento da mensalidade do mês posterior à sua realização.

NORMA XV

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 55% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal – 20%;
 - b) Higiene habitacional – 5%;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições – 25%;
 - d) Tratamento de roupa do uso pessoal do utente – 5%;
 - e) A prestação de outros serviços, nomeadamente mais um serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal por dia e o serviço de fornecimento e apoio nas refeições ao fim de semana, implicará um acréscimo da comparticipação familiar de 10% do rendimento "*per capita*" do agregado familiar.

3. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4/2014, de 16 de dezembro e na Circular Normativa n.º 5/2014, de 23 de dezembro, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que: RC= Rendimento *per capita* mensal; RAF= Rendimento do agregado familiar (entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum); D= Despesas mensais fixas; N= Número de elementos do agregado familiar.

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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transporte, 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.

Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) a instituição pode estabelecer um limite máximo do total de despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMM.

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

5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite do custo real por utente.

6. A falta de entrega dos documentos a que se refere a norma VI na alínea j), k) e l), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação máxima.

7. A comparticipação máxima não pode exceder o custo real por utente verificado na resposta social no ano anterior.

8. As mensalidades serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados, para esse efeito são solicitados os rendimentos mensais atualizados, juntamente com a opção de serviço de apoio domiciliário escolhida pelo utente, e determina-se a mensalidade final desta resposta social.

9. A Direção da 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.

10. 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.

11. Haverá lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceda 15 dias consecutivos.

12. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

CAPÍTULO IV SERVIÇOS PRESTADOS

NORMA XVI FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus utentes:
 - a) Almoço;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e uma cópia é entregue semanalmente aos utentes;
3. Disponibilidade e cumprimento das dietas dos utentes, desde que apresentem a prescrição médica;
4. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e apoio de refeições. A alimentação é constituída por uma refeição principal, duas sopas, uma peça fruta, um pão. O apoio nas refeições consiste no auxílio durante a toma da refeição, nomeadamente, colocar a



comida no prato e partilhar os alimentos, alimentação por via oral com ajuda ou sonda nasogástrica).

5. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.

6. A prestação deste serviço estende-se ao fim de semana e feriados, para casos restritos de ausência de apoio familiar, ou situações economicamente desfavorecidos.

NORMA XVII

TRATAMENTO DE ROUPAS

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente. A todas as roupas que não se incluem nas descritas, é aplicada uma taxa adicional.

2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada num dia a combinar com o utente e entregue no domicílio do utente nos dois dias úteis seguintes, pelo pessoal prestador de serviços. Sempre que a situação o exige a roupa é levantada e entregue todos os dias.

NORMA XVIII

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. Os cuidados de higiene e conforto pessoal baseiam-se na prestação dos seguintes serviços: banho total ou parcial na cama ou no WC, muda de fralda, colocação de creme hidratante, massagem de ativação de circulação, tratamento de unhas, higiene oral, apoio no vestir e posicionamento na cama ou na cadeira.

2. Este serviço é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.

3. Embora, na prestação deste serviço seja obrigatória a realização de serviços referentes aos cuidados de higiene habitacional, nomeadamente fazer a cama, limpeza e arrumação do local onde é realizada a prestação dos cuidados de higiene, estes não são contabilizados para efeito de cálculo da mensalidade.

NORMA XIX

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

2. São efetuadas 1 a 2 vezes por semana, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XX

AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E OUTROS ARTIGOS DE 1ª NECESSIDADE

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.

2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXI

OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. **Ao nível do acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem:**

- a) Os utentes desta resposta social, que não tenham suporte familiar são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico;
- b) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

2. Ao nível das atividades de animação e de motricidade

- a) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do animador sociocultural, que comunica, através das funcionárias a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
- b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
- c) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
- d) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
- e) Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
- f) O serviço de fisioterapia é efetuado consoante a vontade do utente e/ou familiar responsável, tendo um custo extra;

3. Ao nível dos cuidados de imagem:

- a) Nos cuidados de imagem englobamos os serviços de estética, nomeadamente: pédicure, manicure, depilação, limpeza de pele e aplicação de cremes, maquiagem, serviço de cabeleireiro (corte de cabelo, coloração e penteados);
- b) Este serviço é prestado nos dias úteis consoante o pedido do utente;

NORMA XXII

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção/coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

2. Nele consta:

- a) Um diretor técnico e assistente social (em comum com as outras respostas sociais);
- b) Cinco ajudantes de ação direta;
- c) Uma cozinheira (em comum com as outras respostas sociais);
- d) Duas ajudantes de cozinha (em comum com as outras respostas sociais);
- e) Um trabalhador auxiliar (Serviços gerais);
- f) Um motorista (em comum com as outras respostas sociais);
- g) Duas administrativas (em comum com as outras respostas sociais).

NORMA XXIII

DIREÇÃO TÉCNICA

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

2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Pedagógica da instituição.

3. São funções da Diretora Técnica:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração da respetiva programação de cuidados;



- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- e) Sensibilizar as colaboradoras face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de programação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES
NORMA XXIV
DIREITOS DOS UTENTES

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 da programação 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.

NORMA XXV
DEVERES DOS UTENTES

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do 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) 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 XXVI

DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Direção 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 direitos dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Frequentar ações de formação adequadas;
- c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

NORMA XXVII

DEVERES DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São deveres da Direção da Instituição:

- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- c) Criar e manter as 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 utentes;
- h) Manter os processos dos utentes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD:

- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;

- c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- e) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
- f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
- h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e colaboradores da sua dependência;
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- k) Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;

NORMA XXVIII

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se anexa a este Regulamento.
2. Para além deste contrato de prestação de serviços, é obrigatória a assinatura de uma declaração / termo de responsabilidade, em que um familiar se responsabilize, em articulação com a Instituição, em dar resposta a várias situações que possam surgir, relativamente à integração do utente na referida valência (incumprimento das normas, doença e outras).

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 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;
4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

NORMA XXX

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.



**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 solicitado, pelo utente e/ou familiar.

**NORMA XXXII
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais de dia, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares afeto ao SAD.
3. Sempre que existe uma ocorrência, além de ser registada no respetivo livro é comunicada pessoalmente ou por telefone à Direção técnica para que possa com a maior brevidade tomar as diligências se necessário.

**CAPÍTULO V
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.

**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
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

O Serviço de Apoio Domiciliário encerra nos feriados nacionais (civis e religiosos), no feriado Municipal de Vila do Conde (24 de Junho), no dia 24 de dezembro, no dia 15 de janeiro (Santo Amaro) e no dia de Carnaval. Relativamente aos utentes que recebem o fornecimento e apoio nas refeições ao fim de semana, este só não é prestado no dia 25 de dezembro e 1 de janeiro.

**NORMA XXXVI
ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento foi analisado e aprovado pela Direção e entra em vigor em 1 de novembro de 2015, sendo válido até nova atualização.



O _____ utente (*) do Serviço de Apoio Domiciliário, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de 20__

(Assinatura do utente)

(Assinatura do responsável)