

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I

Natureza, Fins e Âmbito de Aplicação

NORMA I - Identificação do Estabelecimento e sua Natureza

O Centro Social Cultural e Recreativo de Pindelo, Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, doravante designada como Centro Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 09/12/2011 rege-se pelas normas constantes do presente Regulamento. A resposta social de SAD tem a sua sede na Rua Padre Manuel José de Oliveira, n.º 65, freguesia de Pindelo, concelho de Oliveira de Azeméis, telefone n.º 256 601 103 e fax n.º 256 393 112, telemóvel 913 586 357, contribuinte n.º 502 543 213, e-mail cscr.pindelo@sapo.pt, website www.centrosocialpindelo.pt. O SAD tem capacidade máxima para acolher 24 Utentes.

NORMA II - Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se regem o Serviço de Apoio Domiciliário, do Centro Social de Pindelo, são:

1. Decreto Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de Novembro – Aprova os estatutos das IPSS;
2. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro – Condições de instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
4. Decreto Lei n.º 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
8. Estatutos da Instituição.

NORMA III – Destinatários

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias, prioritariamente, pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas em situação de dependência, quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das necessidades básicas e/ou as atividades de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA IV – Objectivos

Os objectivos da resposta social de SAD são:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida do Utente, nomeadamente ao nível do bem-estar físico, emocional, mental, social e moral;
2. Assegurar a satisfação das necessidades básicas e/ou actividades de vida diária do Utente, proporcionando-lhe todos os serviços indispensáveis para o seu bem-estar;
3. Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
4. Apoiar na reformulação e continuidade do projecto de vida;
5. Fomentar a colaboração estreita com a família, para a partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo de prestação de cuidados ao Utente, bem como prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

6. Fomentar a integração do Utente em diferentes grupos sociais, complementares da família, tendo em vista o desenvolvimento da sociabilidade, prevenção de situações de dependência e promoção da autonomia;
7. Promover o respeito pelos direitos do Utente e demais interessados, nomeadamente garantir e respeitar a independência, a privacidade e a liberdade de “expressão”;
8. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do serviço/Instituição;
9. Promover a participação ativa dos Utentes e seus familiares ao nível da gestão da resposta social;
10. Participar activamente na estimulação de um processo de envelhecimento ativo.

NORMA V - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

Os serviços desenvolvidos na resposta social de SAD são diversificados, tendo em conta as necessidades dos Utentes, nomeadamente:

1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
2. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
3. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
4. Tratamento da roupa do uso pessoal do Utente;
5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviço e deslocação a entidades da comunidade;
6. Serviço de teleassistência;

O Serviço de Apoio Domiciliário poderá ainda assegurar outros serviços/atividades:

1. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos Utentes;
2. Apoio psicossocial;
3. Confeção de alimentos no domicílio;
4. Transporte e acompanhamento do Utente à Unidade de Saúde Familiar que o abrange, a consultas hospitalares, bem como a outras consultas e exames auxiliares de diagnóstico;
5. Cuidados de imagem;
6. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
7. Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
8. Cedência de ajudas técnicas.

O Centro Social de Pindelo está receptivo a novas propostas de serviços que serão devidamente analisadas e estudadas caso a caso.

CAPÍTULO II

Condições Gerais de Admissão

NORMA VI - Critérios de Admissão

Sempre que a capacidade da Instituição não permita a admissão total de Utentes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com as seguintes condições:

- a) Residirem na freguesia de Pindelo ou ligados afetivamente à freguesia e à Instituição (5%);
- b) Utentes isolados e que necessitem de maior apoio nas actividades da sua vida diária (15%);
- c) A inexistência de apoio familiar (10%);
- d) Terem familiares Utentes na Instituição (5%);
- e) Familiares de colaboradores da Instituição (5%);

- f) A antiguidade do pedido do serviço de SAD (10%);
- g) A antiguidade como associados do Centro Social (15%);
- h) Idade dos Utentes (15%);
- i) Fracos recursos económicos (10%);
- j) Grau de dependência (10%)

NORMA VII - Condições de Admissão

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique a necessidade deste serviço;
- b) A admissão é precedida por uma visita/entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pela Diretora Técnica;
- c) A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

NORMA VIII - Lista de Espera

- 1. Os Utentes que satisfazem as condições de seleção e priorização mas para os quais não existe vaga, são inscritos na lista de espera;
- 2. A Direção Técnica, responsável pela gestão da lista de espera, informa o Utente/Representante Legal periodicamente, ou sempre que solicitada, da posição do Utente na lista;
- 3. Quando o Utente /Representante Legal informa que não está interessado na inscrição/manutenção do Utente na lista, o responsável arquiva o processo e atualiza a lista de espera.

NORMA IX - Processo de Admissão

- 1. O pedido de admissão deverá ser formulado pelo Utente ou por um Representante Legal que se responsabilize pelo serviço prestado. É preenchida uma ficha específica para o processo em questão, que se encontra disponível na Secretaria;
- 2. A admissão dos Utentes na Instituição é efetuada pela Direção da mesma, mediante o parecer técnico da Diretora Técnica, de acordo com as normas constantes do presente Regulamento (Norma VII);
- 3. É efetuada visita domiciliária pela Diretora Técnica para elaborar o parecer técnico de admissão;
- 4. Da decisão será dado conhecimento ao Utente /Representante Legal no prazo de 10 dias, por carta ou telefone;
- 5. As admissões serão efetuadas de imediato sempre que haja vaga;
- 6. É obrigatória a entrega dos documentos necessários para o cálculo da comparticipação familiar no prazo de quinze dias à data da inscrição ou no momento da mesma, nomeadamente:
 - a) BI ou Cartão de Cidadão do Utente e do Representante Legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do Utente e do Representante Legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente e do Representante Legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do Utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do Utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo Utente ou Representante Legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- 7. Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com parecer e autorização da Diretora Técnica, sujeito a confirmação posterior da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações logo que oportuno. A grande urgência resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.

Norma X - Acolhimento dos Novos Utentes

O Acolhimento dos Novos Utentes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao Utente;
2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
3. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do Utente;
4. Caso existam, realizar o inventário dos bens que o Utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
5. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
6. Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
7. Definir as regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do Utente;
8. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do Utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
9. Se, durante este período, o Utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao Utente, de rescindir contrato.

NORMA XI - Processo Individual do Utente

O Centro Social organizará o Processo Individual do Utente, do qual deve constar:

1. Identificação e contacto do Utente;
2. Data de início da prestação dos serviços;
3. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
4. Identificação e contacto do médico assistente;
5. Identificação da situação social;
6. Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma, para Utentes que não têm qualquer retaguarda familiar ou por impedimento familiar, devidamente justificado;
7. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do Utente e regras de utilização, quando aplicável;
8. Exemplar do contrato de prestação de serviços e cessão do contrato de prestação de serviços com a indicação da data e motivo;
9. Entrevista de avaliação diagnóstica;
10. Plano de acolhimento inicial e respectivo relatório de avaliação;
11. Plano individual, respectivas revisões e avaliações;
12. Cronograma e registo dos cuidados pessoais, das prestações de serviço, de participação em atividades e registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
13. Autorizações e declarações;
14. O Processo Individual do Utente é arquivado em local próprio, garantindo sempre a sua confidencialidade e a permanente actualização.

NORMA XII - Tabela de Comparticipações Familiares/Preçário de Mensalidades

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem, que não deve ultrapassar 75%, sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar do Utente, designadamente ao nível dos cuidados de higiene pessoal, higiene habitacional, fornecimento de refeições, tratamento de roupas, animação e socialização, serviço de teleassistência, entre outros;
2. A não prestação de alguns serviços referidos no número anterior pode implicar a redução da comparticipação familiar determinada em função da diminuição do custo global do SAD, conforme apresentado na tabela que se segue:

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES					
	Serviços		Dias Úteis	Fim de Semana	
				Sábado	Domingo
Indispensáveis	Alimentação	Almoço	25%	30%	35%
		Almoço e jantar	32,5%	37,5%	42,5%
	Higiene Pessoal	1x/dia	25%	35%	37,5%
		2x/dia	35%	45%	47,5%
	Higiene Habitacional		5%		
	Tratamento de roupas		5%		
	Teleassistência		5%		
	Animação sociocultural*		5%		
Outros**	. Formação familiares/cuidadores		5%		
	. Apoio psicossocial				
	. Confeção dos alimentos no domicílio				
	. Transporte				
	. Cuidados de imagem				
	. Pequenas reparações				
	. Atividades ocupacionais				

* Este serviço inclui animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade;

** O Serviço de Apoio Domiciliário pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados ao Utentes; apoio psicossocial; confeção dos alimentos no domicílio; transporte, nomeadamente o transporte e acompanhamento do Utente à Unidade de Saúde Familiar que o abrange, a consultas hospitalares, bem como a outras consultas e exames auxiliares de diagnóstico; cuidados de imagem; realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio; realização de atividades ocupacionais;

3. A comparticipação familiar poderá ser acrescida quando o número de Utentes dependentes exigir maior contratação de colaboradores, para além dos que estão referenciados em documento legislativo.

NORMA XIII - Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. 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 anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou 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 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. No que respeita aos rendimentos mensais do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação de coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e serviços prestados);
 - c) De pensões (velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, as pensões a cargo de companhias de seguros 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 (rendimentos definidos no artigo 8.º, do Código do IRS);
 - g) De capitais (rendimentos definidos no artigo 5.º, do Código do IRS);;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. No que respeita às despesas mensais fixas do agregado familiar, consideram-se para efeito da determinação do rendimento disponível:
- 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 e permanente;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com 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.
5. Para as despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) e d) é estabelecido o limite máximo igual ao montante da retribuição mínima mensal garantida;
6. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto anterior, pode a Instituição estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.
7. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;
8. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento a Instituição poderá fazer as diligências e averiguações complementares, pelos meios legais ao dispor, que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade ou de acordo com a ponderação de outros critérios e fontes de rendimentos do agregado familiar. Pode ainda a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite de comparticipação familiar máxima;
9. A falta de entrega de documentos a que se refere o ponto n.º 6, da Norma IX, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
10. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos.

NORMA XIV – Montante e Revisão das Comparticipações Familiares

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do Utente, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área;

2. O custo médio real do Utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do SAD, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de Utentes que o frequentam no mesmo ano;
3. As participações familiares, em regra, são objecto de revisão anual, a efectuar no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar;
4. Há lugar a uma redução de 20% na participação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência simultânea do Centro Social por mais de um elemento do agregado familiar;
5. A participação familiar mensal é ainda reduzida 10% nas seguintes situações:
 - a. Na ausência mínima de 15 dias seguidos por doença justificada por documento médico;
 - b. Na ausência mínima de 15 dias seguidos por outro motivo desde que comunicada com antecedência;

NORMA XV - Pagamento das Mensalidades

1. A participação familiar, bem como consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporadas, deve ser paga mensalmente, contra recibo, na Secretaria da Instituição, das 9h às 12h30 e das 14h às 18h, vencendo-se a primeira no momento da celebração do contrato de SAD e as restantes entre os dias 1 e 8 do mês a que corresponde a mensalidade. Caso o dia 8 coincida com o fim de semana ou feriado, o prazo de pagamento estender-se-á até ao dia útil seguinte;
2. O atraso no pagamento da participação, desde que imputável culposamente ao Utente /Representante Legal, implica o pagamento de uma coima (Ver preçário em vigor) por dia útil que passe até à data de pagamento;
3. Perante ausências de pagamentos superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do Utente até que este regularize as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
4. Sempre que a situação do agregado familiar se alterar, deverá ser sinalizada junto da Secretaria, para uma correção, de acordo com a avaliação feita;
5. Sempre que os Utente /Representantes legais queiram rescindir o contrato de prestação de serviço de SAD, deverão fazê-lo com o mínimo de trinta dias de antecedência. Não cumprindo este prazo, sujeita-se ao pagamento do mês seguinte;

CAPÍTULO III

Condições Gerais de Funcionamento

NORMA XVI - Horário de Funcionamento da Instituição

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, à exceção do dia 25 de Dezembro, 1 de Janeiro e Domingo de Páscoa, desde que salvaguardada a retaguarda familiar do Utente.

NORMA XVII - Horário de Atendimento

O atendimento da resposta social de SAD é efectuado pela Diretora Técnica, no horário das 10h às 13h e das 14h às 17h, à quarta feira.

NORMA XVIII – Instalações

1. A resposta social de SAD e as suas instalações são compostas por uma cozinha, uma lavandaria, uma secretaria, uma receção, uma sala polivalente, um gabinete de atendimento, um gabinete técnico, todas elas comuns a outras respostas sociais e instalações sanitárias adaptadas a pessoas com mobilidade reduzida;
2. O Centro Social Cultural e Recreativo de Pindelo desenvolve as suas respostas sociais num edifício constituído por dois pisos. No piso superior existem áreas que são comuns ao SAD e à Creche e a outras respostas sociais, são elas: o refeitório, a cozinha, o gabinete das Educadoras de Infância, o gabinete da Direção, a secretaria, o gabinete da Direção

Técnica e as casas de banho. No piso inferior existem os espaços de apoio ao SAD, nomeadamente a zona de higienização e armazenamento dos termos das refeições e a lavandaria comum a todas as respostas sociais da Instituição.

NORMA XIX – Fornecimento da Alimentação

1. O serviço de alimentação (confeção, transporte e distribuição) contempla a refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como o pequeno-almoço, lanche e jantar. As refeições serão disponibilizadas ao Utente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
2. As ementas são elaboradas por um nutricionista e têm em conta as necessidades relativas a cada Utente, sendo a alimentação variada, saudável e bem confeccionada. A Instituição tem o cuidado de elaborar ementas rotativas;
3. As ementas contemplam as refeições do dia, bem como as refeições de dieta necessárias. Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica;
4. A afixação das ementas na Instituição é feita em local visível;
5. Quando existe necessidade de alimentação específica compete ao Utente/Representante Legal assegurá-la;

NORMA XX – Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal consiste 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, conforme enumerado no ponto n.º 2, da Norma XII. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XXI – Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de usos diário, da cama e da casa de banho, exclusivas do Utente;
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelas Ajudantes de Ação Direta e entregue no domicílio do Utente. O serviço de lavandaria funciona em dias úteis.

NORMA XXII – 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. É efectuada consoante o celebrado no contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIII – Atividades de Animação e Socialização

1. As atividades de animação e socialização contemplam a animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocações a entidades da comunidade;
2. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do Utente e, sendo possível, em articulação com o Familiar/ Representante Legal. Estas aquisições são pagas directamente pelo Utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos;
3. No âmbito do desenvolvimento das atividades previstas no plano anual de atividades do SAD poderão ser efectuados passeios ou deslocações que, para além do lazer, contemplem intercâmbios, socializações e aprendizagens. Desde que oportunas e convenientes estas atividades poderão ocorrer no concelho de Oliveira de Azeméis e concelhos limítrofes ou em restante território nacional;

4. Sempre que se realize saídas de um grupo de Utentes há um colaborador acompanhante que fica responsável pela terapêutica medicamentosa, pela prestação de cuidados de emergência e demais contacto necessários;
5. Os passeios/ deslocações dos Utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não no mesmo, e caso se justifique, será também comunicado ao Familiar/ Representante Legal do mesmo;
6. É sempre necessária a autorização do Familiar/ Representante Legal dos Utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer.

NORMA XXIV – Serviço de Teleassistência

1. É um serviço telefónico de apoio suportado num telefone e num pendente sem fios instalado no domicílio do beneficiário do serviço e que lhe permite, em caso de emergência, entrar em contacto direto com os serviços de Assistência Médica Especializada, 365 dias por ano, 24 horas por dia;
2. A Instituição assegurará a articulação com Empresas creditadas para a instalação deste tipo de equipamentos, negociando a proposta mais favorável às necessidades do Utente;
3. A Instituição tem um contacto permanente, disponível 24h/dia, todos os dias do ano, que é facultado a cada Utente e que pode utilizar em caso de emergência.

NORMA XXV – Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio

Este serviço consiste na orientação e acompanhamento de pequenas alterações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao Utente.

NORMA XXVI - Saúde/Medidas Preventivas

1. Relativamente à assistência medicamentosa, o Centro Social só deverá administrar medicamentos mediante a apresentação de prescrição ou declaração médica;
2. Na ausência de documento médico, o Utente ou Representante Legal deve solicitar à Diretora Técnica o termo de responsabilidade da medicação (onde conste o nome do medicamento a ser administrado, a hora e a dosagem) que deverão preencher devidamente e assinar;
3. Os medicamentos que o Utente tenha que tomar devem ser devidamente identificados, guardados em local seguro e administrados segundo o documento médico ou termo de responsabilidade;
4. Sempre que as Ajudantes de Ação Direta verifiquem situação de mal-estar do Utente têm autonomia para o encaminharem ao Hospital ou Centro de Saúde, chamando o INEM ou outro. A instituição avisará de imediato o Representante Legal responsável para que este tome conhecimento da situação e passe a ser inteiramente responsável pelo seu Familiar/ Representante Legal.

NORMA XXVII - Prevenção de Situações de Negligência, Abuso e Maus Tratos

O Corpo Técnico procede, em articulação com os cuidadores responsáveis pelos Utentes, à identificação de eventuais situações de negligência, abusos e maus tratos. Independentemente de as mesmas terem origem interna ou externa ao SAD, o Corpo Técnico deverá:

- Sempre que necessário, fazer apelo às entidades e serviços da comunidade com competência na área, nomeadamente Serviços da Segurança Social, para uma avaliação da situação;
- Sempre que se justifique, proceder à notificação e sinalização da situação junto das autoridades competentes;
- Executar medidas de protecção do Utente em articulação com as autoridades competentes;
- Garantir ações de formação adequadas sobre a identificação de maus tratos e mecanismos para detetá-los aos profissionais afetos ao SAD, bem como aos Familiares/ Representantes Legais;
- Manter uma postura vigilante na prestação do serviço para que não se verifiquem eventuais situações de negligência/ maus tratos.

CAPÍTULO IV

Equipa de Profissionais

NORMA XXVIII - Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste Centro Social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor;
2. Ao Diretor Técnico compete:
 - a) Desenvolver o modelo de gestão adequado ao bom funcionamento do SAD;
 - b) Supervisionar os critérios de admissão, conforme o disposto do Regulamento Interno;
 - c) Promover a melhoria contínua dos serviços prestados e a gestão de programas internos de qualidade;
 - d) Gerir, coordenar e supervisionar os colaboradores;
 - e) Implementar programas de formação, inicial e contínua, dirigidos aos colaboradores;
 - f) Incentivar a participação das famílias e da equipa no planeamento e avaliação dos serviços e atividades prestados;
 - g) Assegurar a interlocução com outras entidades e serviços, tendo em conta o bem-estar dos Utentes.
3. À Ajudante de Ação Direta compete:
 - a) Proceder ao acompanhamento dos Utentes, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações;
 - b) Assegurar a alimentação regular dos Utentes;
 - c) Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
 - d) Prestar cuidados de higiene e conforto aos Utentes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as informações recebidas, acompanhamento do Utente a consultas ou deslocações ao exterior;
 - e) Substituir as roupas da cama e da casa de banho, bem como os vestuários dos Utentes, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e recolher as roupas sujas e entregar na lavandaria;
 - f) Realizar o tratamento das roupas dos Utentes na lavandaria;
 - g) Providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade no domicílio dos Utentes;
 - h) Requisitar, receber, tratar, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;
 - i) Reportar à Instituição as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
 - j) Faz a condução das viaturas aquando da prestação de serviços ao utente;
 - k) Desempenhar outras funções atribuídas pelo Diretor Técnico.
4. À cozinheira/ ajudante de cozinha compete:
 - a) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
 - b) Elaborar ou contribuir para a confeção das ementas;
 - c) Receber os produtos necessários à confeção das ementas, sendo responsável pela sua conservação;
 - d) Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias;
 - e) Empratar, guarnecer e confeccionar as refeições;

f) Executar e zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

5. À administrativa compete:

- a) Executar as funções de contabilidade e tesouraria, expediente, dactilografia e arquivo;
- b) Organizar e manter atualizados os processos do pessoal.

CAPÍTULO IV

Direitos e Deveres

NORMA XXIX - Direitos dos Utentes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Utentes do Serviço de Apoio Domiciliário têm os seguintes direitos:
 - a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
 - b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - c) Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - d) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
 - e) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
 - f) Participar nas atividades promovidas pelo Centro Social, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis do Centro Social;
 - h) Salvo informação contrária, é da responsabilidade do Utente/Familiar a abertura da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização;
 - i) A serem informados sobre alterações de funcionamento;
 - j) A apresentar sugestões e reclamações;
 - k) A cessar o contrato de prestação de serviços com a Instituição;
 - l) À privacidade de todos os elementos que compõem o processo individual.

NORMA XXX - Deveres dos Utentes

São deveres dos Utentes/Representantes Legais:

- a) Informar a equipa técnica, sobre qualquer alteração ou situação capaz de influenciar a prestação do serviço contratualizado;
- b) Assegurar as participações acordadas, bem como as despesas não suportadas pela Instituição;
- c) Cumprir as normas do SAD de acordo com o estipulado neste Regulamento;
- d) Comunicar com a antecedência mínima de 30 dias, a intenção de cessar o contrato acordado quanto à prestação de serviços;
- e) Avisar com antecedência a ausência temporária dos serviços;
- f) No caso da cessação de contrato ocorrer no início do mês por motivo de abandono da Instituição por parte do Utente este ou Representante legal tem o dever de pagar a mensalidade na totalidade;
- g) Respeitar e tratar com educação os colaboradores da Instituição;
- h) Participar, na medida das suas possibilidades, nas actividades desenvolvidas, participando eventuais custos, se tal for necessário;
- i) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde;

- j) Informar o Responsável do SAD, sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

NORMA XXXI - Direitos dos Colaboradores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento Interno, os colaboradores do SAD gozam do direito de serem tratados com dignidade, educação, lealdade e urbanidade por parte dos Utentes e pessoas próximas.

NORMA XXXII - Deveres dos Colaboradores

Aos colaboradores do SAD cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação em vigor e tratarem com dignidade, educação, lealdade e urbanidade os Utentes, colegas de trabalho, Diretor Técnico e Direção. Devem ainda garantir o sigilo inerente às funções desempenhadas.

NORMA XXXIII - Direitos do Centro Social

O Centro Social tem direito a:

- a) Aplicar os normativos do Regulamento Interno da resposta social e Estatutos;
- b) Receber do Cliente ou Representante Legal as participações acordadas no contrato de prestação de serviços;
- c) Ser respeitado e não lesado o seu património.

NORMA XXXIV - Deveres do Centro Social

São deveres do Centro Social:

- a) Cumprir as normas do presente Regulamento Interno;
- b) Cumprir com os normativos estipulados na Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro, referente às condições de instalação e funcionamento da Resposta Social de SAD;
- c) Cumprir com as cláusulas contratuais do Acordo de Cooperação com a Segurança Social;
- d) Cumprir os objectivos definidos nos seus Estatutos.

NORMA XXXV - Contrato de Prestação de Serviços

- Quando o Utente é admitido no SAD é celebrado previamente um contrato de prestação de serviços que vigora a partir da data da sua assinatura;
- As normas que constam do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais;
- Após a leitura e explicação do Regulamento Interno o Utente e/ ou Representante legal devem assinar o contrato de prestação de serviços, a declaração sobre o conhecimento e aceitação das normas constantes no Regulamento, bem como a entrega de um exemplar;
- Qualquer alteração ao contrato de prestação de serviços é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXVI - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O Centro Social pode cessar a prestação de serviços pelos seguintes motivos:

- a) Greve de pessoal/colaboradores;
- b) Por questões de segurança;
- c) Outros.

Nos casos a que se referem as alíneas a) e b) o Centro Social deve, sempre que possível, informar os Utentes/Representantes Legais com antecedência da necessidade de proceder ao encerramento das instalações indicando, se possível, a data prevista para a sua reabertura.

NORMA XXXVII - Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

O contrato de prestação de serviços pode cessar, por ambas as partes, nas seguintes situações: caducidade, revogação do acordo e justa causa.

NORMA XXXVIII – Caducidade

O contrato de prestação de serviços caduca nas seguintes situações: com a morte do Utente e quando o Utente se ausente do domicílio por período superior a 30 dias, seja qual for o motivo justificativo da ausência.

NORMA XXXIX - Mútuo Acordo

- O contrato pode ser revogado quando ambas as partes o expressem;
- A manifestação da revogação do contrato deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos;
- A manifestação da revogação do contrato deve ainda ser comunicada, por qualquer das partes, com a antecedência de 30 dias antes de deixar a Instituição.

NORMA XL - Justa Causa ou Resolução

- O contrato de prestação de serviços pode ser cessado ou suspenso por parte da Instituição sempre que os Utentes de forma reiterada ou gravemente não cumpram as normas vigentes no presente Regulamento, ponham em causa ou prejudiquem as Ajudantes de Ação Direta e/ou outros profissionais, prejudiquem o bom funcionamento dos serviços e a imagem da Instituição;
- A todo o momento o Utente e/ ou Representante Legal e Instituição podem pôr termo ao contrato de prestação de serviços dirigindo um aviso, de forma escrita, com a antecedência de 30 dias.

NORMA XLI - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa dos Utentes/ Representantes Legais

A interrupção dos cuidados por, iniciativa do Utente/Representante Legal, da prestação de cuidados pode ainda, ter origem nas seguintes situações:

- a) Na ausência mínima de 15 dias seguidos por doença justificada (por ex. internamento médico) atestada por documento médico;
- b) Na ausência mínima de 15 dias seguidos por outro motivo (por ex. férias/acompanhamento de familiares) desde que comunicada com antecedência;

Em caso de internamento superior a 15 dias, o cliente usufrui de um desconto na comparticipação familiar de 25% do valor diário, sendo o prazo máximo para interrupção do serviço de 3 meses.

NORMA XLII - Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico sempre que desejado.
2. No caso do Diretor Técnico estar ausente, o Livro de Reclamações poderá ser disponibilizado pela secretaria.

CAPÍTULO V**Disposições Finais****NORMA XLIII - Alterações ao Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, a Direção do Centro Social deve informar os Encarregados de Educação/Representantes Legais das crianças sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste. Estas alterações deverão ainda ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social, até 30 dias após a sua aprovação.

NORMA XLIV - Casos Omissos e Execução de Normas

Os casos omissos ao presente Regulamento serão resolvidos por deliberação da Direção do Centro Social. Compete ao Centro Social emitir as diretrizes e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas deste Regulamento Interno.

NORMA XLV - Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 01/09/2019.

NORMA XLVI – Aprovação

O Regulamento Interno de SAD foi aprovado em reunião de Direção 03/07/2019.

CAPÍTULO VI**Controlo das Revisões****NORMA XLVII- Tabela de Controlo de Revisões**

Data	Revisão	Conteúdo da Revisão
31/10/2011	00	Redação da versão original
28/02/2013	01	Revisão das participações familiares/preçário de mensalidades
02/06/2015	02	Legislação aplicável; Serviços prestados e atividades desenvolvidas; Participações familiares/preçário de mensalidades; Definição de agregado familiar e despesas mensais do agregado familiar; Cálculo do rendimento <i>Per Capita</i> ; Horário de atendimento.
03/07/2019	03	Tabela de participações familiares/preçário de mensalidades;

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável
ao prestador;

Alterações ao Regulamento Interno

Pindelo, 3 de Julho de 2019.

A Direcção,

Declaração

Eu, abaixo assinado, Cliente/Representante Legal de
....., declaro que:

- Tomei conhecimento e foi-me entregue um exemplar do Regulamento Interno de SAD. Sim Não
- Autorizo a informatização de dados pessoais para a elaboração do processo individual. Sim Não
- Autorizo a utilização de fotografias/imagens para exposição no site ou placard da Instituição. Sim Não

Pindelo, ___ de _____ de 20 ___.

Cliente/Representante Legal,

Declaração

Eu, abaixo assinado, Cliente/Representante Legal de
....., declaro que:

- Tomei conhecimento e foi-me entregue um exemplar do Regulamento Interno de SAD. Sim Não
- Autorizo a informatização de dados pessoais para a elaboração do processo individual. Sim Não
- Autorizo a utilização de fotografias/imagens para exposição no site ou placard da Instituição. Sim Não

Pindelo, ___ de _____ de 201__.

Cliente/Representante Legal,

Declaração

Eu, abaixo assinado, Cliente/Representante Legal de
....., declaro que:

- Tomei conhecimento e foi-me entregue um exemplar do Regulamento Interno de SAD. Sim Não
- Autorizo a informatização de dados pessoais para a elaboração do processo individual. Sim Não
- Autorizo a utilização de fotografias/imagens para exposição no site ou placard da Instituição. Sim Não

Pindelo, ___ de _____ de 201__.

Cliente/Representante Legal,
