



ÍNDICE

| | Página |
|--|---------------|
| CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS ----- | 3 |
| Norma 1ª - Âmbito de Aplicação ----- | 3 |
| Norma 2ª – Legislação Aplicável ----- | 3 |
| Norma 3ª – Destinatários e Objetivos ----- | 4 |
| Norma 4ª – Cuidados e Serviços Prestados ----- | 5 |
| CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES ----- | 6 |
| Norma 5ª – Condições de Admissão ----- | 6 |
| Norma 6ª – Inscrição ----- | 6 |
| Norma 7ª – Critérios de Prioridade na Admissão ----- | 7 |
| Norma 8ª – Admissão ----- | 7 |
| Norma 9ª – Acolhimento de Novos Utentes ----- | 8 |
| Norma 10ª – Processo Individual do Utente ----- | 9 |
| CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO ----- | 10 |
| Norma 11ª – Local e Horários de Funcionamento ----- | 10 |
| Norma 12ª – Cálculo do Rendimento Per Capita ----- | 10 |
| Norma 13ª – Tabela de Participação dos Serviços Básicos e de Preçário dos Serviços não incluídos na Mensalidade ----- | 12 |
| Norma 14ª – Montante e Revisão da Mensalidade----- | 14 |
| Norma 15ª – Pagamento da Mensalidade ----- | 14 |
| CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS----- | 14 |
| Norma 16ª – Fornecimento e Apoio nas Refeições ----- | 15 |
| Norma 17ª – Cuidados de Higiene Pessoal e Imagem ----- | 15 |
| Norma 18ª – Tratamento de Roupas de uso Pessoal ----- | 16 |
| Norma 19ª – Higiene Habitacional ----- | 16 |
| Norma 20ª – Chaves do Domicilio ----- | 16 |



| | |
|--|-----------|
| Norma 21 ^a – Atividades Socio Culturais, Lúdico-recreativas, de motricidade e estimulação cognitiva ----- | 17 |
| Norma 22 ^a – Acompanhamento a Consultas e Exames Complementares de Diagnóstico ----- | 17 |
| Norma 23 ^a – Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia ----- | 18 |
| Norma 24 ^a – Administração da Medicação Prescrita ----- | 18 |
| Norma 25 ^a - Outros Serviços ----- | 18 |
| CAPÍTULO V – RECURSOS ----- | 18 |
| Norma 26 ^a – Pessoal ----- | 18 |
| Norma 27 ^a – Direção Técnica ----- | 19 |
| CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES ----- | 19 |
| Norma 28 ^a – Direitos e Deveres dos Utentes, Representante Legal e Familiares ----- | 19 |
| Norma 29 ^a – Direitos e Deveres da Instituição ----- | 20 |
| Norma 30 ^a – Direitos e Deveres dos Colaboradores ----- | 21 |
| Norma 31 ^a – Direitos e Deveres dos Voluntários ----- | 23 |
| Norma 32 ^a – Depósito e Guarda de Bens do Utente ----- | 23 |
| Norma 33 ^a – Contrato de Prestação de Serviços ----- | 23 |
| Norma 34 ^a – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente ----- | 24 |
| Norma 35 ^a – Condições de Alteração, Suspensão e Cessação do Contrato----- | 24 |
| Norma 36 ^a – Livro de Reclamações ----- | 25 |
| Norma 37 ^a – Livro de Registo de Ocorrências ----- | 25 |
| CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS ----- | 25 |
| Norma 38 ^a – Alterações ao presente Regulamento ----- | 25 |
| Norma 39 ^a – Integração de Lacunas ----- | 25 |
| Norma 40 ^a – Entrada em Vigor----- | 26 |



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro de Bem Estar e Repouso da Paróquia de Sever (CBERP Sever), Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social através de declaração publicada no Diário da República Número 79 Série III de 04 de Abril de 2002, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu em 15 de Setembro de 2010 para a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), que se rege pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro - Altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado em anexo ao Decreto -Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelos Decretos -Lei nºs 9/85, de 9 de janeiro, 89/85, de 1 de abril, 402/85, de 11 de outubro e 29/86, de 19 de fevereiro;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, I.P. e as Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de Janeiro – Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Procede à alteração do Decreto-lei nº 64/2007, de 11 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro, que 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 Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário indivíduos e/ou famílias que se encontrem no seu domicílio, em situação de doença, deficiência, dependência ou outro impedimento e que, por via disso, 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 dos indivíduos 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;
- 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;
- 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 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS

1. No Serviço de Apoio Domiciliário do CBERP Sever são prestados os seguintes serviços incluídos na mensalidade:

- a) Distribuição das refeições (pequeno-almoço; almoço; lanche e jantar), respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Tratamento de roupas (1 vez por semana);
- c) Arrumação e pequenas limpezas na habitação usada pelo (s) destinatário (s) da resposta (1 vez por semana);
- d) Cuidados de higiene pessoal e conforto;
- e) Atividades de animação, socialização, cultura e lazer;
- f) Apoio psicossocial;
- g) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.

2. Poderão ser prestados outros serviços, não incluídos na mensalidade, com preçário definido pela Instituição e comunicado ao utente/familiar/responsável, designadamente:

- a) Acompanhamento e transporte a consultas e exames complementares de diagnóstico;
- b) Realização de atividades de motricidade e/ou fisioterapia;
- c) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia, de acordo com a NORMA 23ª do presente Regulamento interno, nomeadamente material de enfermagem.

3. Para alcançar o objetivo de manter e, se possível, fomentar, a convivência com os familiares, amigos e com a própria comunidade, respeitando a respetiva autonomia, será praticada uma política de porta aberta (vigiada), sem prejuízo de cumprimento de regras de segurança em relação aos residentes que a Instituição ou



o Familiar ou Representante legal, em declaração assinada, considerem incapazes de sair sem acompanhamento da Instituição.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. Em favor da admissão, as candidaturas devem enquadrar-se nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
2. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento geográfico e/ou social justifique o apoio deste serviço.
3. A admissão é precedida por uma entrevista ao candidato e/ou familiar/amigo próximo.

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do 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) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário. A apresentação do Cartão do Cidadão, dispensa os documentos referidos nas alíneas b), c) e d) seguintes;
 - 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 de Saúde a que o utente 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 seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

3. 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 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Constituem critérios de prioridade, na admissão dos utentes, os seguintes:

- a) Situação socioeconómica débil;
- b) Situação de emergência social;
- c) Residência ou naturalidade na freguesia de Sever;
- d) Incapacidade, por qualquer impedimento previsto no número 1 da Norma 3ª, para satisfazer as necessidades básicas;
- e) Incapacidade, por qualquer impedimento previsto no número 1 da Norma 3ª, para realizar algumas das atividades de vida diárias;
- f) Ausência de suporte familiar para prestar apoio;
- g) Isolamento geográfico e/ou social;
- h) Idade (prioridade para os utentes com mais de 65 anos);
- i) Vontade expressa do utente em frequentar o SAD, desde que o mesmo reúna as faculdades mentais necessárias para avaliar a sua condição física e/ou psíquica e tomar uma decisão ponderada e responsável.

2. Em caso de empate, pela conjugação dos critérios referidos no ponto 1, será tida em conta a data de inscrição.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor (a) Técnico (a) desta instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório



social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

2. A admissão dos utentes é da responsabilidade da Direção da Instituição, sendo os respetivos processos orientados pelo Diretor (a) Técnico (a).

3. Em caso de admissão, a decisão será dada a conhecer ao utente ou seu representante legal no prazo de três dias úteis.

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, no ato da inscrição.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão, ao utente ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, nomeadamente o regulamento Interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.

2. O processo de acolhimento inicial diz respeito ao período de adaptação acordado que decorre nos primeiros 30 dias.

3. No primeiro dia do acolhimento serão realizadas:

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) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços.



4. Após decorridos 30 dias, é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no seu Processo Individual;

5. Se, durante o período de acolhimento, o utente não se adaptar, será realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente procurando 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 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Para cada utente é elaborado um processo individual, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências do qual constam:

- a) Ficha individual do utente, com os seguintes elementos:
 - Identificação e contacto do utente;
 - Data de início da prestação dos serviços;
 - Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - Identificação e contacto do médico assistente;
 - Identificação da situação social.
- b) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- c) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- d) Plano Individual (PI) o qual contem as atividades a desenvolver, o registo de serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PI;
- e) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- f) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- g) Data da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação do motivo.

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.



CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

LOCAL E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. Os serviços serão prestados no domicílio do utente pelo Centro de Bem Estar e Repouso da Paróquia de Sever, sito no Bairro da Ponte n.º 4 Barracão, concelho de Moimenta da Beira, mediante a natureza dos mesmos.
2. O serviço é prestado todos os dias incluindo fins-de-semana e feriados.
3. O horário de funcionamento é das 09:00h às 19:00h.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. 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

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, 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 e a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro



elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

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

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

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

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

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

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

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 13ª

TABELAS DE COMPARTICIPAÇÃO DOS SERVIÇOS BÁSICOS E DE PREÇÁRIO DOS SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA MENSALIDADE

1. Por norma, o serviço será efetuado na sua totalidade tendo em conta um conjunto de 4 serviços básicos: Alimentação, higiene habitacional, tratamento de roupas e atividades de animação e lazer.

2. Tendo em conta as necessidades individuais de cada utente, poderá determinar-se o valor da comparticipação familiar em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, mediante os serviços contratualizados de acordo com a seguinte tabela:



TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO DOS SERVIÇOS BÁSICOS

| Cuidados e serviços prestados | Dias úteis | Dias úteis + Fins de semana |
|---|------------|-----------------------------|
| Alimentação (4 refeições, 2x ao dia) | 15% | 20% |
| Higiene habitacional (1 x por semana) | 12% | 12% |
| Tratamento de roupas (1 vez por semana) | 12% | 12% |
| Higiene pessoal e conforto | 15% | 20% |
| Atividades de animação e lazer | 11% | 11% |

3. O preço pelos serviços não incluídos na mensalidade relativa aos serviços base será definido pela Instituição, tendo como referência as percentagens indicadas na tabela:

TABELA DE PREÇÁRIO DE SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE

| | | |
|-----------------|--|--|
| Outros serviços | Tratamentos de fisioterapia | 7 € por sessão |
| | Material de Enfermagem | Variável |
| | Acompanhamento a consultas no exterior | Vila Real – 60,00 € Peso da Régua – 35€ Lamego – 25 € Tarouca – 15 € Viseu – 50 € Leomil – 7,50 € Moimenta da Beira – 12,50 € Armamar – 25 € Porto – 150 € |

4. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª 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.

5. 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, a Instituição



convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

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

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

8. Em caso de alteração à tabela em vigor, o utente ou seu representante serão informados com antecedência de 30 dias à entrada em vigor.

9. Atendendo à situação socioeconómica dos utentes e seus familiares, poderão ser fixadas comparticipações familiares inferiores ao montante apurado pela aplicação da percentagem relativa aos serviços prestados sobre o rendimento per capita, nos termos do n.º 1 da Norma 12ª do presente Regulamento.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA MENSALIDADE

1. A mensalidade / comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

2. Haverá lugar à redução de 10% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceder 15 dias consecutivos.

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

4. As despesas com medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina, artigos de higiene pessoal e transportes a consultas médicas ou exames complementares de diagnóstico serão da responsabilidade do utente e/ou seus representantes.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O pagamento da mensalidade é feito até ao dia 8 do mês a que respeita, podendo ser efetuado através de transferência bancária ou em dinheiro ou cheque, na secretaria da instituição



2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no ato do pagamento da mensalidade.

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.

4. Qualquer outro serviço/atividade não incluído no n.º 1 da Norma 4ª do presente Regulamento, é considerado pagamento extra mensalidade.

5. No mês de admissão ou cessação dos serviços, o pagamento da mensalidade será efetuado de acordo com a seguinte regra: 7

| | Até ao dia 8 do mês | Do dia 09 ao dia 15 do mês | A partir do dia 16 até ao fim do mês |
|-----------------|---------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Admissão | 100 % | 75 % | 50% |
| Cessação | 50% | 75% | 100% |

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e entrega das seguintes refeições: duas refeições principais (almoço e jantar), pequeno-almoço e lanche.

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

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

NORMA 17ª

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E IMAGEM

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene pessoal e conforto, sob acordado prévio com o utente, mediante avaliação individual de cada caso.



2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

NORMA 18ª

TRATAMENTO DE ROUPAS DE USO PESSOAL

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

2. A recolha da roupa suja é feita semanalmente sendo o seu tratamento efetuado na Instituição. A entrega da roupa tratada é feita no mesmo dia da semana seguinte no domicílio do utente.

3. As roupas devem ser identificadas antes da admissão do utente, pelo próprio ou seu responsável legal, com um número atribuído pela Instituição.

NORMA 19ª

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. A limpeza habitacional é efetuada preferencialmente uma vez por semana ou consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 20ª

CHAVES DO DOMICÍLIO

1. É aconselhado que no ato da admissão, seja fornecida à Instituição uma chave do domicílio do utente, que será guardada em conformidade com as regras internas de segurança e privacidade do utente.

2. O colaborador responsável pelo uso da chave deve assinar uma declaração, que fica arquivada no processo individual do utente, onde se compromete a assumir a responsabilidade pela mesma.

3. Em caso de perda da chave, estando provada a negligência dos colaboradores da Instituição, a responsabilidade pelos possíveis danos causados, será assumida pelo responsável da mesma.



NORMA 21^a

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada utente.

2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Animador Sociocultural que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades nas quais os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário podem ser incluídos.

3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis do utente, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.

4. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

NORMA 22^a

ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS E EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente, no entanto, os utentes de SAD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.

2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. A instituição pode efetuar este serviço sempre que acordado com o utente e sob aviso prévio de 8 dias.

3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital) podendo o utente ser acompanhado por um colaborador, caso não esteja nenhum familiar ou amigo presente.



NORMA 23ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da mensalidade / comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 24ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. Sempre que seja solicitado este serviço, o Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

NORMA 25ª

OUTROS SERVIÇOS

Em função das necessidades do utente, poderão ser efetuados esporadicamente serviços de centro de dia complementar ou acolhimento temporário em caso de doença/incapacidade súbita.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 26ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível.



NORMA 27ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica é assegurada por um(a) técnico(a) com formação em ciências sociais, nos termos da Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro, cujo nome e formação se encontram afixados em lugar bem visível.

2. O Diretor (a) Técnico (a) é substituído nas suas ausências e impedimentos pelo(a) Fisioterapeuta.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 28ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES, REPRESENTANTE LEGAL E FAMILIARES

1. São direitos:

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 e 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, 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 (o) funcionária (o) 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.

2. São deveres:

a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);

b) Tratar com respeito e dignidade os 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.

3. Os direitos e deveres previstos nos números 1 e 2 desta Norma abrangem, na parte que lhes pode ser aplicável, o (s) familiar (s) do utente ou outro (s) responsável (s) pelo mesmo com contrato celebrado com a Instituição.

NORMA 29ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos:



- 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:

- 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 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 individuais dos utentes.

NORMA 30ª

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. São direitos:



- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Dispor de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e proteção da saúde;
- b) Frequentar ações de formação adequadas;
- c) Receber atempadamente a remuneração acordada;
- d) Obter certificados do tempo de serviço, conforme a legislação em vigor;
- e) Realizar um exame médico anual proporcionado pela Instituição.

2. São deveres:

- 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 funcionários 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 impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. No âmbito do projeto de Voluntariado, a instituição enquanto organização promotora e, em virtude de tal, obedece aos princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuidade, da responsabilidade e da convergência, que lhe servem de base e respetivo enquadramento.

2. Porquanto, os voluntários disponibilizam-se para, de forma livre, desinteressada e responsável, de acordo com as suas aptidões próprias e disponibilidade de tempo, prestar trabalho voluntário na instituição.

3. À atividade de voluntariado, aplicar-se-ão as normas legais em vigor relativamente à matéria, nomeadamente a Lei 71/98 de 03 de Novembro e sucessivas alterações, que estabelecem as bases do enquadramento jurídico do voluntariado.

NORMA 32ª

DEPÓSITO E GUARDA DE 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.

NORMA 33ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente e/ou seus familiares com responsabilidade de pagamento total ou parcial da mensalidade e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.



2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 34ª

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 se ausentar por longos períodos, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 5 dias de antecedência.

NORMA 35ª

CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO, SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO CONTRATO

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato 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.

3. Constituem motivo de cessação do contrato os seguintes:

- Inadaptação do utente à Instituição;
- Insatisfação das necessidades do utente;
- Mudança de residência;
- Incumprimento das cláusulas contratuais.

4. É considerada condição de alteração do contrato, a integração noutra resposta social.



NORMA 36ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria pelo utente, representante legal, familiar ou amigo.

NORMA 37ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro Interno de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38ª

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 ao (s) (familiar (es) ou ao 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. Quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno serão também comunicadas ai ISS, IP – Centro Distrital de Viseu, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA 39ª

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 40ª

ENTRADA EM VIGOR

A presente versão do Regulamento Interno de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário entra em vigor em 01 de agosto de 2017

