



REGULAMENTO INTERNO DE

Funcionamento para a resposta Social SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

*

"O CANTINHO"



Paula Franca

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

PARA A RESPOSTA SOCIAL

SAD - SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

“O CANTINHO”

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação Beneficência “Amigos de Terrugem”, designada por A.B.A.T., desenvolve a resposta social de *SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO* (adiante designado de *SAD*) desde 01/06/1990, enquadra-se no âmbito de um Acordo de Cooperação, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre, celebrado em 27/09/2011. Esta resposta social tem capacidade para 40 utentes e rege-se 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 actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Estatuto das IPSS-Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo decreto-lei nº 119/83, de 25/02, com as diversas alterações, em especial a versão republicada pelo decreto-lei nº 172-A/2014, de 14/11;
- b) Portaria n.º38/2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) Portaria nº 196-A/2015, de 1/07, na sua versão actual;
- d) Decreto – Lei nº 64/2007, de 14/03, na sua versão actual;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do *SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO* famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa assegurar a divulgação das regras que regulam os princípios e as condições/normas de funcionamento da resposta social/estrutura prestadora de serviços.
3. Constituem objetivos do *SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO*:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

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

NORMA 4ª

SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. O *SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO* assegura a prestação dos seguintes actividades e serviços:
 - 1.1. Alimentação: fornecimento e apoio nas refeições (p.e. acompanhar e servir a refeição, alimentação por sonda), respeitando as dietas com prescrição médica; (distribuição de refeições Pequeno-Almoço; Almoço e Jantar);
 - 1.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal (p.e. lavar-se, tomar banho, hidratar o corpo);

1.3. Tratamento de Roupa de uso pessoal do utente, quando associado a outro tipo de serviço do SAD (recolher, lavar e secar a roupa);

1.4. Higiene habitacional – Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar (quando associado a outro tipo de serviço do SAD) (aspirar e limpar o pó em espaços afectos ao utente, lavar e higienizar as instalações sanitárias e higienizar a cozinha);

1.5. Actividades de Animação Sociocultural (actividades lúdico-recreativas, culturais, sociais, intelectuais/formativas, quotidiano e desportivas realizadas no equipamento social e intelectuais/formativas no domicílio quando o utente reúne os requisitos ao nível da mobilidade e cognitivo);

1.6. Assistência Medicamentosa (preparar, ministrar medicação de acordo com prescrição médica ou declaração assinada pelo responsável).

2. O *SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO* realiza ainda as seguintes actividades:

2.1. Acompanhamento ao exterior (p.e. ir ao banco, aos CTT, passear);

2.2. Aquisição de bens e serviços (p.e. ir às compras);

2.3. Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades (informação acerca dos recursos existentes na comunidade);

2.4. Apoio psicossocial (acções de promoção e apoio ao efectivo acesso a direitos, bens e serviços, no sentido de advocacy; apoio informativo e formativo – acções de informação, orientação e formação ao utente no sentido de compreenderem e se adaptarem a novas situações);

2.5. Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao utente (p.e. mudança de lâmpadas, instalação de aparelhos de comunicação, instalação de ajudas técnicas de apoio);

2.6. Disponibilização de Ajudas Técnicas (p.e. andarilhos, canadianas, cadeiras giratórias de banho e colchão anti-escaras);

2.7. Acompanhamento no Domicílio (p.e. companhia no domicílio, conversar...).

2.8. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados;

2.9. Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;

2.10. Cuidados de imagem (p.e. cortar as unhas).

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados nos dias úteis e nos fins-de-semana, desde que contratualizados.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SAD:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

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;
- 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 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;
- h) (Outros documentos considerados necessários);

2. Excepcionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da Instituição;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Risco de isolamento social;
- b) Situação economicamente desfavorecida;
- c) Situações de emergência social;
- d) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
- e) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- f) Residência na área de intervenção do estabelecimento;
- g) Associado da Instituição (somente tido em condição de preferência em caso de empate).

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços, 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. É competente para decidir o processo de admissão a Direção Administrativa da Associação;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias;
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 parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos a 1ª participação familiar;
7. 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, através de carta, correio electrónico ou presencialmente com documento redigido que atesta ter sido informado.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- 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, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- f) 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;

2. 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 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 10^a

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços

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 – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11^a

O *SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO* da A.B.A.T. situa-se na Rua das laranjeiras em Terrugem e as suas instalações são compostas pelas seguintes áreas funcionais:

1. Área de acesso, com espaços destinados à recepção e espera para atendimento dos utentes e ou dos seus familiares.
2. Área da direcção e dos serviços técnicos, com espaços para a direcção e desenvolvimento de actividades administrativas e técnicas, sendo constituída por gabinete de atendimento/direcção/coordenação, gabinete de trabalho, serviços administrativos e instalações sanitárias.
3. Área de serviços, com espaços destinados à confecção de refeições e tratamento de roupas sendo constituídas por cozinha, despensa de dia e arrumos e lavandaria.
4. Área do pessoal, com espaço destinado à higiene e conforto pessoal, sendo constituída por vestiário/instalação sanitária.

NORMA 12^a

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário tem três modalidades de funcionamento:

- a) De segunda a sexta-feira (dias úteis);
- b) De segunda a domingo (dias úteis + fim-de-semana);
- c) De segunda a sexta-feira incluindo feriados e fins-de-semana (todos os dias).

2. O horário de funcionamento da SAD é das 8:00h às 20:00h (Verão) e das 8:00h às 19:00h (Inverno), em dias úteis/feriados incluindo os fins-de-semana, em regime presencial.

NORMA 13^a

CÁLCULO DO RENDIMENTO

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 (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

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

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 14^a**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

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

Nº Serviços	Serviços	Dias úteis	Fim semana	Total %
2	Alimentação + 1 serviço	40%	20%	60%
3	Alimentação + 2 Serviços	45%	20%	65%
4	Alimentação + 3 Serviços	50%	20%	70%
5	Alimentação + 4 Serviços	55%	20%	75%
6	Alimentação + 5 Serviços	55%	20%	75%
Obs:	Serviços: (1)Alimentação, (2)Tratamento de Roupa, (3)Higiene Habitacional, (4)Higiene pessoal, (5)Actividade de animação sociocultural, (6) Teleassistência.			

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 13ª 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;

3. 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;

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

5. Em caso de alteração à tabela em vigor esta carece de aprovação em reunião da Direção Administrativa tendo efeito um mês depois da afixação desta alteração;

NORMA 15ª

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

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

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos. Poderá haver outras reduções/descontos desde que contratualizados.

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.

NORMA 16ª

PAGAMENTOS

1. O pagamento da comparticipação familiar mensal é efectuado nos dias úteis, das 9:15h às 13:15h e das 14:15h às 17:45h, na Secretaria da Instituição, sita sede, na Rua das Laranjeiras em Terrugem.

2. O mesmo deverá ser efetuado até ao dia 20 do mês a que respeita.

3. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.
4. O desenvolvimento de actividades e passeios poderão implicar pagamentos específicos, sendo estes previamente divulgados.
5. No acompanhamento em determinadas situações (consultas médicas, exames, outros) quando não exista estrutura familiar ou esteja comprovadamente impossibilitada, o serviço de transporte será pago ao preço de € 0,40 (quarenta cêntimos) por Km (actualizável anualmente), excepto em situação de grave carência económica apurada pelo Técnico Superior de Serviço Social.
6. O pedido de acompanhamento ao exterior é solicitado pelo utente, seu representante legal ou familiar, pessoalmente ou por telefone, com a antecedência mínima de 5 dias, de forma a enquadrá-lo na organização dos serviços.
7. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas participações familiares, após ser realizada uma análise individual do caso.
8. A Direcção da Instituição poderá reduzir entre 5% e 15% do valor da comparticipação familiar a pagar (casos em que se contratualizam entre 2 a 5 serviços), dispensar ou suspender o pagamento da mesma, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade, subscrito no Plano de Pagamentos Mensal contratualizado.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17^a

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O SAD garante um regime alimentar tendo em conta as necessidades de cada utente e as dietas prescritas pelo médico assistente;
2. Os horários das refeições são os seguintes:
 - a) Entrega do Pequeno-almoço: entre as 09.00 e as 10h00;
 - b) Entrega do almoço entre as 11h45 e as 13h00;
 - c) Entrega do jantar entre as 17h30 e as 19h00;

3. Ementas:

- a) A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional, depois de aprovadas pela Direção.
 - b) As ementas poderão ser alteradas por motivos de força maior (ex: falhas do fornecimento);
 - c) As ementas serão ajustadas a situações de alergia e ou dieta alimentar justificadas com a apresentação de declaração médica;
 - d) À exceção de qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e solicitadas com a devida antecedência;
 - e) Situações pontuais de cuidados especiais com a alimentação são analisadas individualmente pela Diretora Técnica e autorizadas pela Direção.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 18ª

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL

- 1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã;
- 2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
- 3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.
- 4. O utente tem de ser tratado com respeito pela sua identidade, hábitos e modos de vida;
- 5. É assegurada a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos indivíduos;
- 6. Aquando da realização do serviço, os colaboradores devem dirigir-se ao utente pelo seu nome, explicando as acções durante as tarefas que realizam, promovendo o auto-cuidado.

NORMA 19ª

Paula Franca

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento de roupa (roupa de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente) é efectuado pela lavandaria do SAD, sendo o âmbito de actuação a lavagem e secagem;
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.
3. É sempre identificado, aquando da recolha, o tipo de roupa e quantidade e verificado aquando da distribuição e entrega no domicílio;
4. Sempre que for necessário, a roupa deverá ser identificada, de forma discreta, utilizando as etiquetas próprias para o efeito;
5. Em situações anómalas, o utente deve comunicar as mesmas ao colaborador de referência para averiguação das mesmas;

NORMA 20ª

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. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 21ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica que comunica, através dos colaboradores, a organização de actividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;

3. 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;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 22ª

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário 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;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
4. O pagamento de despesas relacionadas com o transporte em ambulância ou carros da Instituição (0,40 €/Km), são da inteira responsabilidade do utente e/ou seu responsável, excepto em situação de grave carência económica apurada pelo Técnico Superior de Serviço Social.

NORMA 23ª***REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO***

1. Este serviço visa a realização de pequenas reparações domésticas ou alterações na disposição de móveis e equipamentos no domicílio do utente, através de pessoal competente, em situações em que o utente tenha incapacidade física para as levar a cabo por si mesmo.
2. As intervenções a realizar no âmbito deste serviço estão consignadas ao espaço interior das habitações.
3. Não obstante o referido no número anterior, em algumas situações excepcionais, que não necessitem de licenciamento ou autorização camarária, e após autorização da Direção da A.B.A.T., a intervenção pode ser alargada aos espaços exteriores das habitações.
4. O serviço deverá ser requisitado diretamente através das ajudantes de ação direta ou para o contacto da Diretora Técnica.
5. A equipa do apoio domiciliário poderá, sempre que necessário ou conveniente, sugerir ao utente e/ou familiar responsável algumas reparações/modificações no espaço habitacional com vista a permitir maior segurança e conforto do utente.
6. O serviço apenas será realizado após autorização escrita do utente.
7. Os custos inerentes ao material necessário ficarão a cargo do utente, podendo esse material ser adquirido pela A.B.A.T. mediante pagamento prévio e aprovação do orçamento por parte do utente.

NORMA 24ª***PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA***

1. 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 (se disponível), embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.
2. No momento de entrega do equipamento, o utente ou o seu familiar responsável assinam um termo de responsabilidade relativo aos equipamentos, assumindo a responsabilidade pela manutenção dos mesmos.

3. Sempre que se verifique o desaparecimento ou dano do equipamento, deverá o utente ou o seu familiar responsável cobrir o valor do equipamento.
4. Em caso de falecimento do utente, o equipamento deverá ser devolvido à instituição num prazo de 30 dias.

NORMA 25ª

APOIO PSICOSSOCIAL

O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do utente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar o utente e/ou familiares próximos em fases críticas, entre outros.

NORMA 26ª

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

1. A técnica responsável pelo apoio domiciliário poderá, sempre que necessário ou conveniente, de acordo com o diagnóstico efetuado do caso, levar a cabo ações de formação e/ou de sensibilização direccionadas a familiares e cuidadores informais.
2. Estas ações terão como objetivo a facilitação e a optimização da prestação de cuidados aos utentes, promovendo o maior bem-estar e saúde do utente e, se possível, também da família e dos cuidadores informais.

NORMA 27ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respectivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

NORMA 28ª

OUTROS SERVIÇOS

A Resposta Social, caso o Utente ou seu Responsável assim o entendam, pode solicitar a realização de serviços que a Instituição não dispõe, como por exemplo serviços de manicure, pédicure, fisioterapia, etc. No entanto o pagamento destes serviços extras é da inteira responsabilidade do Utente ou do seu Responsável, e deve ser efectuado directamente ao serviço contratado.

A Instituição disponibiliza os carros da Instituição aos utentes que o requeiram, para tratarem de assuntos pessoais (Ex. ida a bancos ou outros serviços particulares), mediante o pagamento dos Km efectuados cujo valor, definido pela Direcção da Instituição, será de 0,40 €/Km.

NORMA 29ª

ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA

1. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões à Diretora Técnica da instituição sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.
2. Sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, serão efetuadas através da utilização de meios electrónicos, designadamente e-mail ou mensagens escritas, para a morada electrónica ou números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
3. Em caso de óbito na presença da ajudante familiar, a mesma avisa o serviço e a pessoa responsável pelo utente, permanecendo no local até à sua chegada. Deve providenciar-se a presença de um médico para confirmar o óbito ou proceder à transferência do utente para o hospital.

NORMA 30ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento, nos termos legalmente aplicáveis.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 31^a

PESSOAL/FUNÇÕES

O quadro de pessoal (Relatório Único) afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

- Diretor de Serviços;
- Técnica do Serviço Social que acumula funções de Directora Técnica;
- Ajudantes de Acção Directa;
- Cozinheiras;
- Ajudantes de Cozinha;
- Trabalhadoras de Serviços Gerais;
- Administrativa.
- Animadora Sociocultural (Tempo parcial);

FUNÇÕES DO PESSOAL:

Director de Serviços:

- a) Colabora na definição da política estratégica e institucional através da concepção de instrumentos de gestão e de orientação de recursos humanos;
- b) Colabora na definição da política financeira da entidade e na gestão e administração da área financeira, administrativa e de prestação de serviços e relação com os Utentes;
- c) Planeia as actividades com base em diagnósticos das preferências e na análise das políticas de intervenção social definidas;
- d) Propõe o tipo de serviço a oferecer e o seu modo de prestação, tendo em conta os públicos-alvo;
- e) Cria condições para a complementaridade de respostas sociais numa óptica de resposta às diversas necessidades sociais dos Utentes;

- f) Concebe projectos de intervenção e promove o seu financiamento candidatando os diversos programas de financiamento;
- g) Determina e divulga o número de vagas existentes tendo em conta os requisitos de funcionamento em termos da relação número de Utentes do estabelecimento e número de recursos humanos e define critérios de distribuição das vagas existentes pelos diversos tipos de populações Utentes;
- h) Gere os recursos humanos, definindo as suas necessidades de formação, potenciando e promovendo o seu desenvolvimento;
- i) Efectua a selecção e o recrutamento dos recursos humanos;
- j) Organiza o trabalho, constitui equipas, e distribui tarefas delegando responsabilidades;
- k) Contacta e estabelece relações de cooperação e parceria com outras entidades congéneres e com serviços públicos, nomeadamente da segurança social, com vista ao estabelecimento de actividades e práticas comuns de actuação, bem como ao desenvolvimento de projectos específicos;
- l) Assegura o cumprimento das regras, e promove a cultura e política da entidade;
- m) Assegura e controla a qualidade dos serviços;
- n) Coordena e programa as actividades de avaliação dos serviços e de satisfação dos Utentes, com vista a melhorar a prestação do serviço;
- o) Atende os Utentes em caso de reclamação;
- p) Cria uma atmosfera de confiança entre colaboradores e Utentes, assegurando o conforto e o suprimento das necessidades destes;
- q) Gere e supervisiona as diferentes Repostas Sociais oferecidas pela entidade;
- r) Coordena a concepção e o desenvolvimento de projectos de intervenção e assegura o seu financiamento;
- s) Estuda e analisa os problemas sociais relacionados com os serviços oferecidos pela entidade;
- t) Elabora estudos com vista ao desenvolvimento de e aperfeiçoamento de métodos e técnicas de acção social;
- u) Elabora o plano e o relatório anual de actividades;
- v) Negoceia directamente com os fornecedores, de forma a garantir as melhores condições de qualidade e preço;

x) Garante o acolhimento de novos colaboradores.

Paula Franca

y) Articula directamente com a direcção, nomeadamente pela elaboração dos dossiers de informação para as reuniões de direcção.

Directora Técnica:

a) Dirigir o funcionamento da Resposta Social coordenando e supervisionando as actividades desenvolvidas pelo pessoal, bem como elaborar os horários semanais e o Mapa de Férias dos colaboradores conjuntamente com o Diretor de Serviços;

b) Delinear, executar e avaliar todo o processo de “Avaliação de Desempenho” implementado na Resposta Social;

c) Promover a realização de reuniões periódicas com os colaboradores, bem como com os utentes, sempre que considere necessário e pertinente;

d) Elaborar, supervisionar e avaliar os planos de cuidados dos utentes;

e) Estudar as situações socio-económicas e familiares dos candidatos a admitir;

f) Definir, em colaboração com o Diretor de Serviços, sempre que exista uma vaga na Resposta Social de ERPI, os casos considerados mais prioritários para a elaboração de uma informação para os Corpos Gerentes da Direção Administrativa definirem seu parecer;

g) Acompanhar o processo de admissão e de integração dos novos utentes.

h) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes e seus familiares, entre os utentes e os colaboradores e com a comunidade em geral.

i) Realizar, sempre que necessário, atendimentos relacionados com inscrições para a Resposta Social de SAD.

j) Elaborar e dinamizar, em colaboração com o Diretor de Serviços, o Plano de Actividades Anual.

k) Zelar pela aplicabilidade do Regulamento Interno, bem como propor alterações ao mesmos sempre que considere necessário.

l) Solicitar e partilhar com aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação e/ou esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento da Resposta Social, tendo em vista a sua melhoria.

m) Proceder, sempre que necessário, à elaboração de Informações para a Direção Administrativa sobre o funcionamento da Resposta Social bem como propor aquisição de equipamentos e serviços que sejam necessários ao seu bom funcionamento.

n) Participar em reuniões com a Direcção Administrativa sempre que lhe for solicitado.

o) Propor, à Direcção Administrativa, a admissão de novos colaboradores, sempre que considere necessário para o bom funcionamento da Resposta Social.

p) Realizar, sempre que necessário, reuniões com os restantes colaboradores das Respostas Sociais da Instituição com vista a delineação de estratégias de melhoramento dos serviços prestados e planeamento de actividades conjuntas, reforçando assim o espírito de equipa.

Ajudantes de Acção Directa:

a) Distribuir a alimentação e prestar auxílio ao utente durante as refeições;

b) Proceder ao acompanhamento do utente no domicílio;

c) Cuidar da higiene e conforto pessoal do utente;

d) Proceder à higiene habitacional;

e) Recolher roupas sujas e distribuir a roupa lavada;

f) Realizar, no exterior, serviços fundamentais ao utente, sempre que necessário;

g) Sempre que necessário, acompanhar o utente nas suas deslocações (por exemplo, nas deslocações às consultas e realização de exames médicos);

h) Quando solicitado, ministrar ao utente, a medicação prescrita;

i) Informar a Instituição de eventuais mudanças/alterações que se verifiquem na situação global do utente;

j) Conduzir a viatura da Instituição;

k) Colaborar nas actividades de animação/ocupação do utente;

l) Informar a Directora Técnica de eventuais acontecimentos que possam colocar em causa o normal funcionamento da Resposta Social, ou que ponha em causa o bem-estar dos utentes.

Cozinheiras:

- a) Preparar e confeccionar as refeições.
- b) Empratar as refeições.
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos, garantido uma correcta higienização de acordo com os planos estabelecidos pelo HACCP.
- d) Requisitar os géneros necessários à boa confecção das refeições.
- e) Cumprir a ementa semanal e sempre que houver alterações, comunicar previamente à Directora Técnica.
- f) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

Ajudantes de Cozinha:

- a) Apoiar a preparação e confecção das refeições e distribuir as refeições (por travessas).
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos, garantindo uma correcta higienização de acordo com os planos estabelecidos pelo HACCP.
- c) Substituir a cozinheira nas suas faltas ou impedimentos.

Trabalhadores de Serviços Gerais:

- a) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de toda a Resposta Social.
- b) Colaborar no apoio ao refeitório.
- c) Apoiar os diversos sectores da Resposta Social, de acordo com as necessidades do serviço.
- d) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- e) Prestar apoio aos utentes sempre que necessário.
- f) Proceder ao tratamento da Roupa dos utentes, desde a lavagem passando pelo engomar e dobrar a mesma. Distribuir e arrumar a Roupa.
- g) Executar trabalhos necessários ao concerto e aproveitamento de peças de vestuário.
- h) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

- i) Garantir a limpeza da lavandaria.
- f) Colaborar nas actividades de animação/ocupação.
- g) Realizar outras tarefas definidas pela Directora Técnica, no âmbito das suas funções.

Serviços Administrativos:

- a) Realizar serviço de telefone e fazer atendimento ao público.
- b) Actualizar, no início de cada ano civil, a comparticipação dos utentes.
- c) Emitir as facturas e recibos referentes à comparticipação familiar mensal, fraldas e/ou outros produtos, bem como receber os pagamentos efectuados.
- d) Criar, gerir e manter actualizado o processo individual de cada utente.
- e) Receber, registar e arquivar de toda a correspondência e Fax recebidos.
- f) Realizar ofícios ou outra correspondência que é necessário expedir.
- g) Emitir, diariamente, o Balancete e Diários de Movimento.
- h) Realizar outras tarefas definidas pela Directora Técnica, no âmbito das suas funções.

NORMA 32^a

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. O Diretor Técnico deste *SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO* compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Diretor de Serviços;

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

NORMA 33^a

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, 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.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do *SERVIÇO de APOIO AO DOMICÍLIO* 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 AO DOMICÍLIO* 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 actividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do *SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO*, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 34^a

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

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

NORMA 35^a

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES/VOLUNTÁRIOS

Direitos dos Colaboradores e Voluntários:

- a) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho.
- b) Ser tratado com respeito e dignidade por todos utentes, familiares dos utentes e restantes colaboradores.
- c) Ter acesso a formação.
- d) Todos os direitos consagrados na Lei.

Deveres dos Colaboradores e Voluntários:

- a) Cumprir as normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas na Resposta Social.
- b) Tratar com respeito, dedicação e atenção todos os utentes, respeitando a sua individualidade, intimidade e privacidade contribuindo assim para o seu bem-estar e qualidade de vida, bem como os colegas, familiares dos utentes e a Direcção Administrativa.
- c) Garantir a qualidade dos serviços prestados.

- d) Ter elevado sentido de responsabilidade.
- e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Resposta Social.
- f) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações.
- g) Cumprir as directrizes superiormente delineadas.

NORMA 36^a

DIREITOS E DEVERES DOS RESPONSÁVEIS/FAMILIARES

Direitos dos Responsáveis/Familiares dos Utentes:

- a) Reclamar, caso não se verifique o cumprimento do que se encontra estipulado neste Regulamento Interno, existindo para efeito a possibilidade de o fazer junto da Directora Técnica da Resposta Social ou no Livro de Reclamações.
- b) Participar na prestação de cuidados aos utentes, desde que devidamente autorizado pela Directora Técnica.
- c) Levar o utente para gozar férias ou saídas para fora da Resposta Social, sempre que o desejarem, desde que cumpra o estipulado no presente regulamento.
- d) Ser tratado com respeito e dignidade por todos utentes, colaboradores e Direcção Administrativa.
- e) Ser recebido pela Directora Técnica para esclarecimento de qualquer duvida ou situação que envolva o seu familiar, bem como realizar sugestões para a melhoria dos nossos serviços.

Deveres dos Responsáveis/Familiares dos Utentes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os utentes, colaboradores e Direcção Administrativa.
- b) Proceder atempadamente ao pagamento da participação.
- c) Respeitar as normas do Regulamento Interno.
- d) Acompanhar, sempre que possível, o seu familiar a consultas, exames e à urgência.
- e) Acompanhar o processo de admissão, integração e de permanência da Resposta Social de modo a contribuir para o bem-estar e qualidade de vida do utente.

NORMA 37ª***CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS***

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 38ª***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 comparticipação familiar, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 39ª***CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR***

O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:

- a) Acordo das partes
- b) Caducidade (falecimento do utente)
- c) Revogação
- d) Integração em outra resposta social da Instituição
- d) Incumprimento
- e) Inadaptação do utente

2. O contrato de prestação de serviços pode ser cessado a todo o tempo por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de trinta dias.
3. Em caso de cessação por mútuo acordo ou por iniciativa do utente, com ou sem aviso prévio por parte deste à instituição, fica o mesmo obrigado a pagar o valor constante nas facturas já emitidas em seu nome ou em facturas por emitir até à data em que irá cessar a prestação de serviços.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, por escrito, com justa causa, o presente contrato por incumprimento do outro outorgante.
5. No caso de a Instituição cessar o contrato com justa causa, aquela terá efeitos imediatos, pelo que o utente não poderá frequentar o equipamento.
6. Considerar-se-á, nomeadamente, justa causa:
 - a) A existência de dívidas à instituição, designadamente, duas ou mais facturas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da instituição, equipa técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços.
7. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida da comparticipação daquele mês e respectivas despesas.

NORMA 40ª

SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

1. Existe a possibilidade de formular sugestões e reclamações ou através do preenchimento de um impresso próprio, ou directamente com a Directora Técnica da Resposta Social.
2. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA 41^a

Paula Franco

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 dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao *SERVIÇO de APOIO AO DOMICÍLIO*.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 42^a

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do *SAD*, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria ou ainda resultante de acção de acompanhamento às Respostas Sociais por parte da Unidade de Desenvolvimento Social – Núcleo de Resposta Sociais do ISS, IP - Centro Distrital de Portalegre;
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. Quaisquer alterações devem ainda ser comunicadas ao Centro Distrital de Portalegre.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 43^a

COMPETÊNCIA PARA DIRIMIR LITÍGIOS DE CONSUMO

1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.

2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios se encontram vinculadas, considera-se competente para dirimir o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o sector em questão.

3. Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou as existentes não se considerem competentes em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.

NORMA 44^a

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

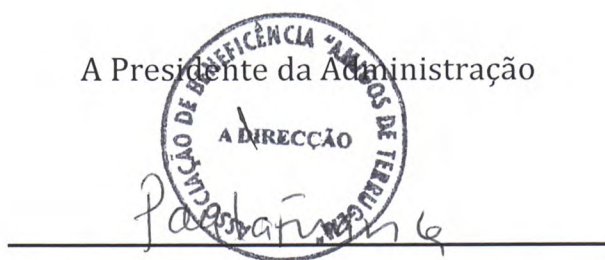
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 45^a

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 1 de Janeiro de 2023 e teve a sua aprovação em reunião da Direcção Administrativa de 14 de Dezembro de 2022.

A Presidente da Administração



(Paula Cristina dos Santos França)