



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL DO APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Instituição Particular de Solidariedade Social designado por URPICA – União de Reformados Pensionistas e Idosos do Concelho de Almada, com acordo de cooperação para a resposta social de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Setúbal em 28/05/2004 para o Apoio Domiciliário da Freguesia da Cova da Piedade e em 29/11/2004 para o Apoio Domiciliário da Freguesia do Laranjeiro rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- 1) O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:
 - a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - c) 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;
 - d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - e) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS

- 1) São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, 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 actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
- 2) Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objecto 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
CUIDADOS E SERVIÇOS

- 1) O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente; (roupa de uso diário, de cama e quarto de banho)
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Serviço de teleassistência;
- 2) O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Assistência medicamentosa;
 - b) Acompanhamento e/ou transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - c) Apoio Psicossocial;
 - d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para prestação de cuidados aos utentes;
 - e) Cedência de ajudas técnicas;
 - f) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
 - g) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - h) Outros serviços enquadrados em parcerias e /ou protocolos estabelecidos pela Instituição, serão gratuitos
- 3) Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, sendo que aos fins-de-semana são só prestados os serviços do ponto nº 1 e do ponto nº 2 a alínea a).

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES
NORMA 5ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

Indivíduos em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas, e ou a realização das actividades da vida diária, nem disponham de apoio familiar e que residam na Área geográfica de abrangência definida no Acordo de Cooperação – Cova da Piedade e Laranjeiro

NORMA 6ª
INSCRIÇÃO

- 1) Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através da marcação de atendimento com o Coordenador(a) Responsável da Resposta Social, com marcação prévia na recepção da Instituição ou por telefone, para o preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Uma Fotografia
 - b) Fotocópia de Bilhete de Identidade/cartão de cidadão do utente ou do representante legal, quando necessário;



- c) Fotocópia do Cartão de Contribuinte do utente ou do representante legal, quando necessário;
- d) Fotocópia Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente ou do representante legal quando necessário;
- e) Fotocópia do Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- f) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente bem como terapêutica e posologia dos medicamentos para problemas crónicos;
- g) Fotocópia do cartão de Sócio da URPICA (opcional, caso seja sócio);
- h) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual;
- i) Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela;
- j) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
- k) Em caso de dúvida poderão ser solicitados outros documentos comprovativos.
- l) Documentos comprovativos de rendimentos e despesas constantes na norma 13ª, ponto nº 3, 4, 5 e 6 e respetivas alíneas.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

- 1. Situação economicamente desfavorecida;
- 2. Incapacidade para satisfazer alguns dos seus cuidados básicos;
- 3. Risco de isolamento social;
- 4. Idosos inseridos em famílias, que por motivo de doença, deficiência, trabalho ou outros impedimentos não lhes possam prestar a assistência necessária a satisfação das suas necessidades básicas.

Em condições de igualdade terão prioridade os sócios da instituição.

CRITÉRIOS	PONTOS	Nota: Pontuação atribuída aos pontos anteriores de forma a definir Coeficientes de Hierarquização
1	5	
2	4	
3	3	
4	2	
5	1	

NORMA 8ª

ADMISSÃO

- 1) Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo (a) Coordenador (a) Técnico desta Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão. 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 o(a) Coordenador (a) da Resposta Social;
- 3) Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 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 a) Coordenador(a) Técnico e 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 num lista de espera e o seu processo arquivado para futura admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, no atendimento presencial ou por telefone.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

- 1) 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 10ª
PROCESSO INDIVIDUAL 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 ausência do domicílio 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.

NORMA 11ª
LISTA DE ESPERA

- 1) Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o processo de utente integrará a nossa lista de espera. Aquando da existência de vagas o Coordenador (a) Responsável da Resposta Social fará a avaliação das situações em espera e integrará aquelas que, por ordem de inscrição ou por gravidade e urgência assim o exigem.
- 2) O utente / familiares poderá ser informado do lugar que ocupa na lista de espera quando o desejar entrando em contacto com a Instituição, falando com o Cooredenador(a) Responsável.
- 3) Ao fim de três meses de permanência em lista de espera, por impossibilidade de admissão, o cliente deve contactar a Instituição para formalizar a sua intenção de continuar em lista de espera. A URPICA procederá à atualização da lista de espera trimestralmente.
- 4)

CRITÉRIOS	PONTOS	Nota: Pontuação atribuída aos pontos anteriores de forma a definir Coeficientes de Hierarquização
1	4	
2	3	
3	2	
4	1	

Nota: Pontuação atribuída aos pontos anteriores de forma a Definir Coeficientes de Hierarquização.



CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO
NORMA 12ª
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona no seguinte horário:
Das 8h00 às 20h00 de Segunda a Domingo e Feriados.

NORMA 13ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER-CAPITA

1) O cálculo do rendimento per-capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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:
- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 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:
- Do trabalho dependente;
 - 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);
 - 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;
 - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - 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 6º valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - 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;
 - 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;
- 5) 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;
- 6) Quanto à 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 convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- 7) A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 14ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

- 1) A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços definidos no nº 1 da norma 4ª, é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per-capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela.

		Fins-de-Semana e Feriados (Apenas são realizados dois (2) dos serviços: <u>alimentação e/ou higiene pessoal</u>)	
N.º Serviços	Segunda a Sexta	Sábado	Domingo e Feriados
2	40%	+ 1 serviço – 5%	+ 1 serviço – 5%
3	50 %		
4 ou mais serviços	55%	+ 2 serviços – 10%	+ 2 serviços – 10%

- 2) O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
- a) Assistência medicamentosa – acresce 5% sobre rendimento per-capita.
 - b) Acompanhamento e/ou transporte, a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico – acresce 5% sobre o rendimento per-capita;
 - c) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais - acresce 5% sobre o rendimento per-capita;
 - d) Cuidados de higiene e de conforto pessoal – sempre que se verifique necessário mais do que uma higiene pessoal diária, este será considerado como mais um serviço - acresce 5% sobre o rendimento per-capita
 - e) Cedência de ajudas técnicas – conforme tabela em vigor na Instituição;
 - f) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio – conforme protocolo com a Oficina Domiciliária.
- 3) Em caso de alteração à tabela em vigor, a mesma será divulgada, mediante entrega com Protocolo e afixada na Instituição, no prazo de 30 dias.



NORMA 15ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- 1) A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- 2) Haverá lugar a uma **redução de 10%** da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, **exceder 15 dias seguidos**;
- 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) Em caso de Interrupção dos serviços pelo período de um mês completo, sem interrupções o utente pagará 50% da mensalidade estipulada. Na situação de internamento Hospitalar será descontada a totalidade dos dias de Internamento mediante entrega de comprovativo (Nota Alta Hospitalar).

NORMA 16ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

- 1) O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no período de funcionamento da Instituição, das 9h00 às 16h30 de segunda a sexta, na Secretaria.
- 2) A mensalidade bem como outros serviços extra prestados pela Instituição deverão ser pagas até ao dia 15 de cada mês, salvo motivo devidamente justificado, e que possa merecer a atenção da Direcção da Instituição depois do Parecer do Coordenador(a) responsável da Resposta Social.
- 3) As mensalidade não pagas até ao final do mês a que reportam, poderá levar à suspensão da frequência do apoio Domiciliário, podendo mesmo ser anulada caso não sejam devidamente justificadas e acordado um prazo para o pagamento das mesmas.
- 4) Outro tipo de atividades/serviços prestados pela Instituição são pagos na secretaria da Instituição.
- 5) O utente, sua família ou representante legal podem efectuar o pagamento, da mensalidade/comparticipação **preferencialmente por Transferência Bancária**, em dinheiro ou cheque na secretaria da Instituição.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

- 1) As ajudantes de Ação Direta fazem o fornecimento e apoio das refeições das 12 horas e as 14h00,
- 2) O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, (almoço e reforço, sopa, pão e fruta).Podendo ainda ser fornecido como **serviço suplementar** outras refeições, como pequeno-almoço e lanche (que acresce 5% sobre o RPC) e jantar, (que acresce 10% sobre o RPC).
- 3) O utente marcará o seu almoço com a funcionária que for ao seu domicílio entregar a sua refeição, ou seja, de um dia para o outro.
- 4) O utente pode escolher entre o prato normal ou o de dieta previsto na ementa.
- 5) Nos casos em que o utente não possa comer algum alimento por um período provisório a Instituição poderá fornecer-lhe uma refeição diferente, desde que, essa informação seja dada à Técnica que coordena o serviço, para que possa constar no Processo Individual do utente.
- 6) As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo Médico, são de cumprimento obrigatório, devendo estas ser entregues à Técnica que Coordena o serviço com a antecedência possível.
- 7) A ementa semanal é enviada para casa do utente sempre com antecedência, por norma no final da semana anterior para além, de se encontrar afixada no painel da entrada da Instituição.

NORMA 18ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE 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.

NORMA 19ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

- 1) As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
- 2) O tratamento da roupa da semana, é feito no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

NORMA 20ª

HIGIENE HABITACIONAL

- 1) Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, no domicílio habitual do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
- 2) São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviços 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 do Coordenador(a) da resposta social, 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

SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA

- 1) O serviço de **Teleassistência** assenta num sistema de comunicação rápido e seguro que lhe assegura um acompanhamento **24h/dia, 365 dias/ ano**.
- 2) O **Serviço de Teleassistência** destina-se a todas as pessoas que, por motivos de doença, ou comodidade, optem por permanecer em casa e necessitem de um serviço que, de forma temporária ou permanente, lhes garanta o seu Bem-Estar.
- 3) Este serviço só será facultado de acordo com protocolo existente na Instituição.

NORMA 23ª

ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA

- 1) A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas 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 24ª

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

- 1) Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.



- 2) Os utentes desta resposta social 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);

NORMA 25ª
APOIO PSICOSSOCIAL

Planeando, organizando e promovendo atividades de carácter educativo, cultural, social, lúdico-pedagógico e sócio-terapêutico, em contexto institucional, na comunidade ou no domicílio, tendo em conta as necessidades do grupo e dos indivíduos, com vista a melhorar a sua qualidade de vida e a sua inserção e interações sociais.

NORMA 26ª
FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES;

Através de formação contínua dos seus cuidadores, a ser desenvolvido pela Instituição.

NORMA 27ª
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 ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda, conforme tabela em vigor.

NORMA 28ª
REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

- 1) A Instituição possui uma parceria com a Santa Casa da Misericórdia de Almada no âmbito do Projecto da “OFICINA DOMICILIÁRIA” que efectua reparações /modificações ao domicílio;
- 2) Os utentes de SAD podem requisitar este serviço junto da Coordenadora da resposta social pela valência, que articulará com a Instituição parceira para a execução do serviço solicitado;
- 3) O pagamento deste serviço é feito directamente a Instituição que o executa.

CAPÍTULO V
RECURSOS
NORMA 29ª
QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal da Instituição, afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário, encontra-se afixado nos locais definidos para o efeito, de forma visível, na Instituição, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direcção, Equipa Técnica, Pessoal Auxiliar e Voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativa em vigor.

NORMA 30ª
DIRECÇÃO TÉCNICA

- 1) A Coordenação Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;
- 2) O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro elemento com as mesmas funções.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES
NORMA 31ª



DIREITOS 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;

NORMA 32ª DEVERES DOS UTENTES

- 1) 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) Dever de informar o Coordenador Técnico da Valência, com a antecedência possível, as alterações que modifiquem a prestação de serviços
 - c) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
 - d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
 - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
 - g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - h) Comunicar por escrito à Direção, com **30 dias de antecedência**, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
 - i) Dever de prestar com veracidade todos os elementos necessários à constituição do processo e à actualização anual da mensalidade.

NORMA 33ª DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

- 1) São direitos da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;



- e) 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;
 - f) Ver tratados com urbanidade os seus dirigentes e funcionários;
 - g) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
 - h) Ver respeitado o património da Instituição;
- 2) São deveres da Instituição:
- a) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no Regulamento.
 - b) Cumprir o contrato de prestação de serviços estabelecido para cada utente;
 - c) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
 - d) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - e) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - f) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - g) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - i) Manter os processos dos utentes atualizados;
 - j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 34ª

DEPÓSITO E GUARDA DAS CHAVES DO UTENTE

- 1) As chaves do domicílio do utente devem ser guardadas num chaveiro só para esse fim, em lugar seguro na Instituição.
- 2) Neste caso, será assinado um recibo de entrega da chave, pela Técnico(a) responsável pelo serviço bem como pelo utente ou seu representante legal. O mesmo procedimento será efetuado aquando da entrega da chave ao utente ou seu representante legal.

NORMA 35ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1) É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente 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, 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 36ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE

- 1) Em caso de interrupção de serviços num período de um mês completo, sem interrupções, o utente pagará 50% da mensalidade estipulada, exceto internamento hospitalar;
- 2) Em caso de interrupção de serviços num período de 15 dias ou superior, o utente pagará 90% da mensalidade estipulada;
- 3) Em caso de internamento hospitalar, será descontada a totalidade das faltas, mediante a entrega de comprovativo (nota de alta hospitalar);
- 4) As faltas por participação em atividades da Instituição serão descontadas posteriormente.

NORMA 37ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

- 1) A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;



- 2) Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
- 3) Haverá suspensão ou cessação da prestação de serviços caso o utente, seus familiares e /ou representante legal não cumpram o acordado no Contrato de Prestação de Serviços.

NORMA 38ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou do(a) Coordenador(a) Técnico(a), sempre que solicitado pelo utente e/ou familiar.

NORMA 39ª
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) Existe ainda um Registo de Ocorrências no domicílio do utente, que deverá ser entregue no final do mês, ao Coordenador(a) Técnico(a) por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA 40ª
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

- 1) O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 2) Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
- 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 41ª
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 42ª
FORO COMPETENTE

Todos os casos omissos e não contemplados neste regulamento serão dirigidos pelo Tribunal da Comarca de Lisboa.

NORMA 43ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção de 26 de Fevereiro de 2020 e entra em vigor no dia 01 de Março de 2020.

A Direção
