

CENTRO SOCIAL DA SE CATEDRAL DO PORTO

Pessoa Coletiva n.º 501057609

Telefone +351222005338/Fax 222081778

Endereço Eletrónico: secretaria.csscp@gmail.com

Página Internet: www.centrosocial.se-porto.pt

RUA SENHORA DAS VERDADES, S/ N.º

4050-580 PORTO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

POLO MIRAGAIA



REGULAMENTO

INTERNO

Janeiro 2018

ÍNDICE

Capítulo I - Disposições gerais	5
NORMA 1ª	5
ÂMBITO DE APLICAÇÃO	5
NORMA 2ª	5
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	5
NORMA 3ª	5
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	5
NORMA 4ª	6
CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS	6
Capítulo II - Processo de admissão dos utentes	6
NORMA 5ª	6
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
NORMA 6ª	6
CANDIDATURA	6
NORMA 7ª	7
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	7
NORMA 8ª	7
ADMISSÃO	7
NORMA 9ª	7
ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES	7
NORMA 10ª	7
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	7
Capítulo III - Regras de funcionamento	8
NORMA 11ª	8
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	8
NORMA 12ª	8
CÁLCULO DO RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i>	8
NORMA 13ª	9
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	9
NORMA 14ª	10
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	10
NORMA 15ª	11
PAGAMENTO DE MENSALIDADES	11

NORMA 16ª	11
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES	11
NORMA 17ª	11
CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO.....	11
NORMA 18.....	11
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE.....	11
NORMA 19ª	11
HIGIENE HABITACIONAL	11
NORMA 20ª	11
ATIVIDADES DE SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE.....	11
NORMA 21ª	12
ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS E EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO	12
NORMA 22ª	12
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	12

NORMA 23ª	12
QUADRO DE PESSOAL.....	12
NORMA 24ª	12
DIREÇÃO TÉCNICA.....	12

NORMA 25ª	12
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES	12
NORMA 26ª	13
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	13
NORMA 27ª	14
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE.....	14
NORMA 28ª	14
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	14
NORMA 29ª	14
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE..	14
NORMA 30ª	14

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	14
NORMA 31ª	14
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	14
NORMA 32ª	15
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	15

Capítulo VII - Disposições Finais

15

NORMA 33ª	15
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	15
NORMA 34ª	15
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	15
NORMA 35ª	15
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	15

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social da Sé Catedral do Porto - Polo de Miragaia, tem acordo de cooperação celebrado com o ISS, L.P., para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 - A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho
- 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 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. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

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

3. O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do utente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e responsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços;

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS

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) Administração da medicação quando prescrita;
 - c) Cuidados de higiene e conforto;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - f) Atividades de socialização, designadamente, aquisição de bens e serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de imagem;
 - b) Teleassistência

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

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

NORMA 6ª

CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o utente deve candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cópia do Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cópia do 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 de IRS atualizada e respetiva nota de liquidação;
 - h) Comprovativo das despesas com renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - i) Comprovativo das despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em casos de doença crónica;
 - j) Comprovativo das despesas com transportes públicos até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - k) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete administrativo;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. 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 seleção dos utentes:

1. Encontrar-se em situação socioeconómica desfavorecida;
2. Ser utente de outras respostas da Instituição;
3. Residir na área de intervenção dos serviços;
4. Encontrar-se em situação de isolamento social
5. Ter outro elemento do agregado integrado na Instituição;

NORMA 8ª
ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico, 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 do Centro Social da Sé Catedral do Porto;
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, tendo o processo posterior tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão, é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
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 e sujeito aos critérios de prioridade na admissão.

NORMA 9ª
ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelo seguinte:
 - 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;

NORMA 10ª
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 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, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta-feira das 9,00h às 17,30h, exceto nos dias feriados oficiais. O horário de atendimento é às segundas feiras das 9,30h às 11,00h e quintas-feiras, das 15,00h às 17,00h.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (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 caráter 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 e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

NORMA 13ª

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:

SERVIÇOS		PERCENTAGEM A APLICAR
Refeição principal (Almoço) com Reforço de sopa		21%
Refeições Suplementares	Peq. Almoço	2,5%
	Lanche	2,5%
Cuidados de Higiene e Conforto	1ª Vez	10%
	2ª Vez	5%
Confeção de refeição principal		7,5%
Administração de alimentação		5%
Higiene doméstica		5% (1)

Higiene doméstica casal	2,5%
Higiene habitacional estritamente necessária aos cuidados prestados (5 dias por semana)	5%
Tratamento de Roupa	7% (2)
Atividades de animação e socialização	2,5% (3)
Teleassistência	0% (4)
Outros Serviços (5)	
Preços refeição extra (por refeição)	3€
Refeição suplementar	0,25€
Sopa suplementar	
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MÁXIMA	75%

Notas:

- (1) - Inclui 15 kg de roupa de casa
- (2) - Limite de 30kg ou de 50kg de roupa para acamados
- (3) - Inclui compras, animação, cultura e lazer, pagamento de serviços, preparação/administração de medicação e deslocação a entidades da comunidade;
- (4) - Em conjugação com mais serviços contratualizados;
- (5) - Pode incluir: Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais, apoio psicossocial, confeção de pequeno-almoço/lanche no domicílio, transporte, cuidados de imagem, pequenas reparações no domicílio e atividades ocupacionais

2. Poderá ser estabelecido pela Direção em documento a afixar no início do ano civil, um limite máximo (não inferior à Remuneração Mínima Mensal Garantida) para o somatório das despesas referidas em b) c) e d) do número 4 da norma anterior.

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 convencionada um montante de comparticipação equivalente ao custo médio dos serviços solicitados.
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor será dado um aviso prévio de 30 dias.

NORMA 14ª

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 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. São consideradas justificadas as ausências por motivos de:
 - a. Doença
 - b. Internamento
 - c. Férias;
4. 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.

5. Situações excecionais serão analisadas e decididas pela Direção.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. A comparticipação familiar deve ser liquidada até ao último dia útil de cada mês, por transferência bancária, em cheque ou em numerário no gabinete administrativo ou no domicílio do segundo com tratante, através do prestador de cuidados;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente à sua realização
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como o pequeno-almoço e o lanche;
2. O mapa semanal de ementas é elaborado com o devido cuidado nutricional e afixado em local visível;
3. Do mapa semanal de ementas, é entregue antecipadamente cópia ao utente.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 17ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, nomeadamente higiene pessoal, prestado diariamente preferencialmente no período da manhã, e banho assistido, com a periodicidade a estabelecer, de acordo com as necessidades do utente.
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como outro serviço (conforme tabela em vigor).

NORMA 18

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O serviço de tratamento de roupa refere-se às roupas de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. O serviço de tratamento de roupa prevê que esta seja recolhida e reposta pelo pessoal prestador de serviços, no domicílio do utente.

NORMA 19ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. As tarefas referidas no número anterior são efetuadas consoante a necessidade do utente e o celebrado no respetivo contrato de prestação de serviços.

NORMA 20ª

ATIVIDADES DE SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, 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 Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, 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 atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região;
 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 21ª

ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS E EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
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 do SNS (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 22ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), a Instituição pode analisar qual a disponibilidade para providenciar o empréstimo deste tipo de recursos.

CAPÍTULO V - RECURSOS

NORMA 23ª

QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, e categoria profissional, definido de acordo com a legislação em vigor;

NORMA 24ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário é assegurada por um técnico com formação superior nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, com experiência profissional para o exercício das funções, 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, por um técnico com formação superior nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 25ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - a) Ver garantido o respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar;
 - b) Ter acesso a uma alimentação adequada e ao cumprimento de regimes alimentares prescritos pelo seu médico

- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
 - i) 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;
 - j) 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;
 - k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - l) 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 Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e participar ao elemento responsável qualquer alteração do seu estado de saúde, de dieta ou prescrição medicamentosa;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 26ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

2. 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) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - d) 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) Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criar e garantir a manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta

- social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - f) Avaliar 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 clientes;
 - i) Dispor de um livro de reclamações;

NORMA 27ª

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.

NORMA 28ª

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 29ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

- 1. Qualquer interrupção do serviço, quando prevista, deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
- 2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 25% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 30ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

- 1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
- 2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
- 3. São consideradas condições de suspensão ou rescisão do contrato:
 - a) Não adaptação do utente;
 - b) Insatisfação das necessidades do utente;
 - c) Mudança de residência;
 - d) Incumprimento das cláusulas contratuais.

NORMA 31ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço dispõe de Livro de Reclamações, que será disponibilizado sempre que solicitado.

NORMA 32ª
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de um instrumento de registo ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 33ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao ISS,I.P., utente ou seu representante legal e com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato que assiste a estes últimos, 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 34ª

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 35ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

O presente regulamento entra em vigor em ____/____/____

Aprovado em Reunião de Direção em 2/02/2018, por deliberação tomada por unanimidade.

O Presidente da Direção, _____

O Secretário, _____

O Tesoureiro, _____

----- (recortar pelo picotado)
----- utente/ representante legal de
-----, utente do SAD, declara que tomou conhecimento
das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em
cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.
-----, ... de ----- de 20.....

(Assinatura do utente/ representante legal)