

**Regulamento Interno de Funcionamento
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)**

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

Esta Fundação de Solidariedade Social, não lucrativa denominada por Centro Social e Paroquial de Fornos, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 30/05/2000, constituída por iniciativa da Fábrica da Igreja da Paróquia de “O Salvador de Fornos” rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

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 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) Decreto – Lei 120/2015, de 30 de Junho – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- c) Portaria n.º938/2013, 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 III

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 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 IV

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;
 - 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;
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Realização de actividades de motricidade e ocupacionais;
 - c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - d) Cedência de ajudas técnicas;
 - e) Apoio psicossocial;
 - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - g) Cuidados de Imagem;
 - h) Confeção de alimentos no domicílio e sua administração;
 - i) Preparação e administração de medicação;
 - j) Transporte para atividades socioculturais e outras;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

1. São condições cumulativas obrigatórias de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Vontade expressa do utente;
 - b) O utente residir em Fornos ou em áreas geográficas próximas que permitam a sua intervenção;
 - c) A Instituição ter capacidade de resposta;
 - d) O cliente/utente necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas.
2. Excecionalmente podem ser admitidos clientes/utentes que, embora não reúnam algumas destas condições, se encontram em situação social grave, independentemente da idade.

NORMA VI

Crítérios de Prioridade na Admissão

1. Os utentes em SAD têm admissão prioritária de acordo com os critérios seguintes:

Ponderação	Crítério	Ponderação Atribuída	
5%	Idade do utente	Menos de 65 anos	1%
		Mais de 65 anos	4%
11%	Grau de dependência	Grande dependente com retaguarda familiar	4%
		Dependente sem retaguarda familiar	6%
		Independente	1%
20%	Insuficiência de recursos económicos	Não tem qualquer recurso económico	10%
		Recurso económico suficiente	4%
		Recurso económico insuficiente para fazer face a todas as despesas	6%
15%	Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos	Família trabalha e não pode prestar o apoio necessário	3%
		Família inexistente ou idosa	7%
		Cuidados básicos prestados pela rede de vizinhança	5%
9%	Ser residente na freguesia	Mora em Fornos	7%
		Não mora em fornos	2%
18%	Perda de autonomia por motivo de doença, deficiência, velhice ou outro	Por motivo de doença	6%
		Por motivo de deficiência	2%
		Por motivo de velhice	7%
		Por outros motivos	3%
12%	Risco de Isolamento Social	Não tem família nem ligação com rede de vizinhança	6%
		Tem família afastada mas raramente se visitam	4%
		Ligações esporádicas com vizinhos e amigos	2%
10%	Situação encaminhada pelos serviços de saúde, nomeadamente Hospitais		

NORMA VII

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição e identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e Informação clínica disponibilizada pelo médico de família ou médico que acompanha o cliente/utente (que refira a situação clínica, a medicação e respetiva posologia e a necessidade de dieta específica);
 - f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do 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 de utente;
 - h) Declaração assinada pelo candidato ou seu representante legal em como autoriza a publicação da sua imagem em fotografias de papel ou suporte digital para divulgação de atividades do SAD (nomeadamente no site e/ou nas redes sociais do Centro Social Paroquial de Fornos);
 - i) Quando o cliente/utente tenha um representante legal, deve entregar, ainda, cópia dos documentos das alíneas a) e b) do número anterior, do seu representante legal;
 - j) Fotocópia do recibo da renda de casa ou comprovativo de despesa mensal/empréstimo bancário para habitação própria e permanente;
 - k) Fotocópia de recibos de gastos fixos mensais com transportes públicos;
 - l) Recibos de farmácia dos últimos 3 meses referente ao gasto mensal com medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - m) Declaração do IRS e folha de Demonstração de Liquidação do ano corrente ou do ano transato;
2. O período de candidatura decorre no seguinte período: Segunda a Sexta-feira.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h30 às 12h00 e 15h00 às 18h00.
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no edifício do Centro Social e Paroquial.
 4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a tutela/curatela.
 5. 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.
 6. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após decisão da Direção. Não havendo vaga, no imediato, o utente fica inscrito em lista de espera registada em livro.

NORMA VIII

Admissão

1. Compete ao (à) Diretor(a) Técnico(a) do Estabelecimento, instruir o processo de admissão do cliente/utente e decidir sobre a admissão, com supervisão da Direção, de acordo com os preceitos estabelecidos no presente regulamento, com a aplicação dos critérios de admissão em termos percentuais.
2. Da decisão é dado conhecimento ao candidato num prazo que não deve exceder os 30 dias, após a receção da candidatura.
3. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao utente, de acordo com o número anterior, sendo também comunicado que o utente foi inserido na lista de espera do serviço, não conferindo, no entanto qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.
4. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, anexo ao presente regulamento e que dele faz parte integrante, que é assinado por representante do Centro Social Paroquial de Fornos e pelo utente ou seu representante legal.
5. Em caso de admissão urgente e por falta de documentos obrigatórios que instruem o processo do utente, a Instituição pode iniciar a prestação de serviços, devendo todavia o procedimento de admissão ser realizado com a maior brevidade possível.
6. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: mensalidade respeitante ao mês corrente em que é feito o ato de admissão.

NORMA IX

Acolhimento dos 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) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- g) 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 fatores 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 X

Processo Individual do Utente

1. No estabelecimento existe, para cada utente, um processo onde consta a identificação pessoal, elementos sobre a situação social e económica, necessidades específicas, hábitos de vida, gostos, interesses e história de vida.
2. O processo do utente é individual e confidencial, e instruído pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) do Estabelecimento.
3. 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;
 - l) fotocópia dos documentos pessoais;
 - m) folha de cálculo da Comparticipação familiar;
4. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
5. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
6. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Local das Instalações

1. O Centro Social e Paroquial de Fornos está sediado na Rua da Igreja, 627/4520-313 Fornos VFR e as suas Instalações são compostas por:
 - a) Área da receção acessível a pessoas com mobilidade condicionada e instalações sanitárias acessíveis a pessoas com mobilidade condicionada - 3;
 - b) Área de direção e serviços técnicos: gabinete de direção e atendimento -1; Gabinete de trabalho -1;
 - c) Área de instalações para o pessoal: área de apoio aos colaboradores com sala para registos e controle das atividades da vida diária do utente AVD's -1 ; uma instalação sanitária -1;
 - d) Espaço de copa para a organização das refeições dos clientes/utentes – zona de distribuição - 1; uma zona de higienização de todos os equipamentos (tabuleiros, marmitas, termos e outros) -1;
 - e) Todas as restantes áreas são comuns aos restantes serviços da Instituição (espaço para o pessoal – zona de cacifos e de higiene pessoal; serviços administrativos; recursos humanos; cozinha, lavandaria, sala de estar, enfermaria e outros).
2. O serviço é prestado por pessoal qualificado, com formação específica, sob orientação e supervisão do(a) Diretor(a) Técnico(a) do Estabelecimento.

NORMA XII

Lotação

O SAD tem capacidade para 25 utentes e o número de utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação estabelecido entre o Centro Social Paroquial de Fornos e a Segurança Social encontra-se afixado.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O estabelecimento funciona de segunda-feira a sexta-feira das 08h00m às 18h00m durante os dias úteis.
 2. Aos fins-de-semana e feriados o período de funcionamento é das 08h00m às 14h00m, durante todo o ano no que diz respeito à prestação de serviços complementares de acordo com as necessidades e pedidos dos utentes e seus familiares.
 3. O horário de atendimento do(a) Diretor(a) Técnico(a) do SAD está afixado em local visível.
 4. O Serviço de Apoio Domiciliário encerrará nos seguintes dias:
Domingo de Páscoa
25 de Dezembro
1 de Janeiro
- Ainda que assegure o acompanhamento de situações que, comprovadamente não tenham qualquer outra retaguarda.

NORMA XIV

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 do senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes 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.
5. Os gastos com medicação e outras despesas extraordinárias (roupas de uso pessoal; material de incontinência, como fraldas, resguardos e outros; calçado; cabeleireiro; etc.) não estão cobertas pela comparticipação e são da responsabilidade do cliente/utente e dos seus familiares ou representantes.

NORMA XV

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**:

N.º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	70%
5	55%	75%
6	60%	75%

2. 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;
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 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 notificará esta instituição todos os seus utentes com aviso prévio de 30 dias.
6. Os gastos com medicação e outras despesas extraordinárias (roupas de uso pessoal; material de incontinência, como fraldas, resguardos e outros; calçado; cabeleireiro; fisioterapia; etc.) não estão cobertas pela comparticipação e são da responsabilidade do utente e dos seus familiares ou representantes.
7. No mínimo da prestação de 2 serviços deve estar contemplado pelo menos 1 dos seguintes serviços:
- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal.
8. No caso de ser necessário realizar mais do que uma higiene pessoal diária, considera-se como sendo mais 1 serviço.

NORMA XVI

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. O valor da mensalidade é revisto anualmente, no início de cada ano, sendo obrigatória a entrega dos comprovativos de rendimentos e despesas do agregado familiar do utente.

2. Sempre que ocorra alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar mensal, designadamente, alterações ao nível da prestação de serviços, composição do agregado familiar e rendimentos do agregado familiar, pode o SAD proceder à revisão da comparticipação.

3. O utente, os familiares ou representantes têm o dever de informar a técnica responsável do CSP Fornos de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar mensal, assim como alterações à composição do agregado familiar.

NORMA XVII

Alteração aos Valores da Mensalidade

Só são feitos descontos nas mensalidades desde que a não utilização do serviço seja devidamente justificada e se verifique uma das situações seguintes:

1. O utente que esteja ausente do serviço por um período de tempo superior a 15 dias seguidos devidamente fundamentados e sempre que possível com aviso prévio, o que determina uma redução de 10% no valor da comparticipação.
2. Sempre que houver lugar à redução prevista no número anterior este desconto é efetuado sobre o valor da comparticipação do mês seguinte àquele em que o utente esteve ausente.
3. Em caso de óbito ou desistência do utente, se o óbito/desistência ocorrer até ao dia 15 inclusive do respetivo mês, deve pagar 50% do valor da comparticipação, se o óbito/desistência ocorrer após o dia 15 é devido o valor total da mensalidade.
4. Se a comparticipação familiar não estiver regularizada, em caso de óbito/desistência, o responsável direto deve proceder à regularização até ao dia 8 do mês seguinte.
5. Os utentes que façam a sua inscrição para meses alternados, no mês em que não usufruam do serviço devem pagar 30% da comparticipação mensal.

NORMA XVIII

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é devido no 1º dia do mês a que respeita, no gabinete de Direção Técnica do Centro Social Paroquial de Fornos ou por transferência bancária;
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior 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.
4. A desistência da frequência do SAD, pelo cliente/utente deve ser comunicada, ao(a) Diretor(a) Técnico(a) até ao dia 15 do mês anterior ao da desistência, o não cumprimento desta norma implica o pagamento da totalidade da mensalidade.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XIX

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. Alimentação

- a. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, o jantar, sendo então considerado como outro serviço;
- b. As refeições são confeccionadas na Instituição e acondicionadas em embalagens próprias;
- c. A distribuição das refeições é feita entre as 11h30 e as 13h30, pelas Funcionárias desta instituição;
- d. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

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

2. Apoio aos Utes durante as refeições:

a. Posicionar o utente, pôr a mesa, cortar os alimentos, ou mesmo administrar a alimentação;

b. Alimentar por sonda, nas situações em que o utente não tem familiares que possam assegurar este tipo de cuidados.

NORMA XX

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL

1. Os cuidados de higiene e conforto pessoal a prestar ao utente, serão prestados de acordo com as necessidades de cada um e estabelecidos previamente no Plano Individual;

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. Fazem parte dos cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal: banho completo, banho parcial, mudar fraldas, mobilizar para prevenir úlceras de pressão, levantar, transferir, vestir, calçar e calçar.

5. O material necessário para a prestação deste tipo de cuidados (bacias, toalhas, gel de banho, roupa, cremes hidratantes) é da responsabilidade do utente e da família e assegurados pelos mesmos.

NORMA XXI

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. a Instituição tem uma Lavandaria onde é feito o tratamento da roupa dos utentes que dele necessitem.

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

3. 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.

NORMA XXII

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;

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

3. Todos os produtos utilizados para a higiene habitacional é da responsabilidade do utente e assegurados pelo mesmo.

NORMA XXIII

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(a) Diretor(a) Técnico(a), 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 participação, 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, 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 XXIV

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 (serviço extra pago diretamente ao prestador de serviço externo à instituição), sempre que o desejarem ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária no Centro de Saúde;
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. Sempre que solicitado o acompanhamento por necessidade ou ausência de retaguarda familiar devidamente comprovado, fora do âmbito geográfico de Santa Maria da Feira, e se houver disponibilidade por parte da instituição, serão cobrados os seguintes valores pelo serviço extra, nomeadamente:

	Até 30 min.	31 a 60 min.	61 a 90 min
0 a 10 Km	7,00€	11,50€	16,00€
< 10 a 20 km	9,50€	14,00€	18,50€
> 21 a 30 Km	12,00€	16,50€	21,00€

NORMA XXV

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES – SAÚDE

1. Em caso de doença ou acidente do Utente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao cuidador;
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde;
3. O cuidador, depois de avisado pela Instituição, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do Cliente até e na unidade hospitalar;
4. A preparação e/ou administração de medicação ao Utente obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA XXVI

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 formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

NORMA XXVII

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

À Directora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. O(a) Diretor(a) Técnico(a) deve ser substituído(a), nas suas ausências por um dos elementos do quadro do pessoal, por si indicado.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVIII

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 atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à 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 Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da Instituição, seus dirigentes e utentes;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA XXIX

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) 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 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;

NORMA XXX

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 XXXI

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 XXXII

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 mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA XXXIII

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 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIV

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou representante deste.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXV

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 XXXVI

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 XXXVII

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor assim que aprovado em Reunião de Direção e revoga todos os anteriores.