



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Resposta Social: Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Vieira de Leiria, Instituição Particular de Solidariedade Social, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Regional de Segurança Social do Centro – Serviço Sub-Regional de Leiria em 17/07/2007, para a resposta social de **Serviço de Apoio Domiciliário** (mais à frente abreviada por SAD). Esta resposta social 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 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 n.º 196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, 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) Decreto – Lei n.º 120/2015, de 30 de junho;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circular de Orientação Técnica n.º 4 de 16/12/2014;
- h) Circular de Orientação Técnica n.º 5 de 23/12/2014;
- i) 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, 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, segurança, 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 Prestados

1. O **Serviço de Apoio Domiciliário**, em função das necessidades dos utentes e do que estes requerem a esta Instituição, assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições (almoço e reforço para o jantar), respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente, trazendo-a para a Instituição para ser lavada, secada e passada a ferro;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados.
2. O **Serviço de Apoio Domiciliário** pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Administração de medicação;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal, no final da tarde;
 - c) Cedência de ajudas técnicas;
 - d) Apoio psicossocial;
 - e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
3. Os cuidados e serviços são prestados em dias úteis, de 2ª a 6ª feira.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste **Serviço de Apoio Domiciliário**, além das referidas no nº 1 da NORMA III, as seguintes:

- a) Manifestar vontade expressa em ser admitido ou por solicitação do seu representante legal;
- b) Existir vaga nesta resposta social.

NORMA VI

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;

Centro Social Paroquial de Vieira de Leiria - Largo da República, 2430-795 Vieira de Leiria

Tel.: 244 697 349 | Fax: 244 697 363 | NIF: 501931724

Web: <http://www.cspvl.com> | Email: geral@cspvl.com

- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão.
 3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior, deverão ser entregues no gabinete da Diretora Técnica ou na Secretaria.
 4. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
 5. O horário de atendimento para inscrição decorre de 2ª a 6ª feira, dentro dos seguintes horários: das 11h00 às 12h30 e das 14h00 às 16h00.
 6. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule/determine a tutela/curatela.
 7. 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 VII

Critérios de Admissão

1. São critérios na admissão dos utentes os seguintes:
 - a) Situação economicamente desfavorecida;
 - b) Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
 - d) Desajustamento ou conflito familiar grave;
 - e) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge, já com serviços prestados por esta Instituição;
 - d) Residência na área de intervenção do estabelecimento/instituição.
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de vários itens e só em caso de empate funcionará a data de inscrição.
3. A ordem de admissão é arbitrária, dando-se prioridade às pessoas economicamente desfavorecidas.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção desta instituição.
3. Da decisão, será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 3 dias.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

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. O acolhimento é realizado pela Diretora Técnica ou pela Ajudante de Ação Direta responsável pelo **Serviço de Apoio Domiciliário**, que se deslocará ao domicílio do utente avaliar o seu real estado de dependência, as

condições da sua habitação, e melhor esclarecer as regras de funcionamento dos serviços pretendidos pelo utente.

3. 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. 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 integra também todos os documentos constantes da NORMA VI do presente Regulamento.
3. O Processo Individual do Utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Horários e Regras de Funcionamento

1. O **Serviço de Apoio Domiciliário** funciona todos os dias úteis, entre as 8h00 e as 19h00.
2. As ocorrências do dia devem ser registadas por escrito, em livro próprio – Livro de Ocorrências do Serviço de Apoio Domiciliário.
3. A prestação de serviços, deve ser reduzida a contrato escrito, entre a Instituição e o utente/família.
4. Sempre que o utente se tenha que ausentar do domicílio e que por isso não possa ser prestado o serviço habitual, deve informar com a antecedência possível esta Instituição.
5. Deve o(a) Diretor(a), autorizado pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas sociais às suas reais necessidades.

NORMA XII

Cálculo do *Rendimento Per Capita*

1. O cálculo do *rendimento per capita* do agregado familiar (RC), calculado de acordo com a legislação/normativos em vigor, é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

Centro Social Paroquial de Vieira de Leiria - Largo da República, 2430-795 Vieira de Leiria

Tel.: 244 697 349 | Fax: 244 697 363 | NIF: 501931724

Web: <http://www.cspvl.com> | Email: geral@cspvl.com

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado, é considerado o montante anual, resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas de descendentes e outros familiares na resposta social ERPI.

NORMA XIII

Tabela de Comparticipações/Mensalidades

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

Nº Serviços Prestados	Dias úteis
2 Serviços	40%
3 Serviços	45%
4 Serviços	50%
5 Serviços	55%
6 Serviços	60%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XII 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 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.
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Centro Social Paroquial de Vieira de Leiria - Largo da República, 2430-795 Vieira de Leiria

Tel.: 244 697 349 | Fax: 244 697 363 | NIF: 501931724

Web: <http://www.cspvl.com> | Email: geral@cspvl.com

5. Em caso de alteração à tabela em vigor, o que acontece anualmente, os utentes e/ou seus representantes legais (responsáveis familiares) serão avisados por escrito com a antecedência mínima de 15 dias em relação à data da entrada em vigor do novo preçário das mensalidades.

NORMA XIV

Revisão da Comparticipação Familiar/Mensalidade

1. A comparticipação familiar/mensalidade 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/mensalidade, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares/mensalidades são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente, no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XV

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês subsequente a que respeita a prestação do serviço, na Secretaria da Instituição, através de dinheiro, cheque ou transferência bancária.
2. No caso do pagamento ser efetuado por transferência bancária, deve ser feito para o seguinte NIB da instituição: 003300001348008204123.
3. Caso o último dia de pagamento (dia 10) coincida com um dia de fim-de-semana, o pagamento deverá ser feito até ao dia útil imediatamente a seguir.
4. Para além da mensalidade/comparticipação familiar mensal, também será debitada na conta do utente o valor das despesas extra, tais como, despesas com fraldas, medicamentos, etc..
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados, é também efetuado no período imediatamente posterior à sua realização (até ao dia 10 do mês seguinte).
6. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades/comparticipações familiares, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVI

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: almoço e jantar (sendo a mesma ementa para as duas refeições).
2. As refeições são confeccionadas nas instalações desta Instituição.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
5. O fornecimento das refeições processa-se, de 2ª a 6ª feira, normalmente, entre as 12h30 e as 14h00, sendo que à 6ª feira são fornecidas duas refeições distintas, suficientes para a alimentação dessa 6ª feira e dia seguinte (sábado).
6. Em vésperas de dia feriado (desde que este não seja ao domingo), processa-se como à 6ª feira - são fornecidas duas refeições distintas, suficientes para a alimentação desse dia e do dia seguinte.

NORMA XVII

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 (de 2ª a 6ª feira, exceto feriados), no período da manhã.
2. 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 XVIII

Tratamento da Roupas de 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. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente.

NORMA XIX

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 serviços celebrado.

NORMA XX

Atividades de Animação e Socialização, designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocação a Entidades da Comunidade

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora Social da Instituição, em articulação com a Direção Técnica desta, que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, nas quais os utentes do **Serviço de Apoio Domiciliário** podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou familiares responsáveis por estes.
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 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 (salvo informação prévia em contrário).

NORMA XXI

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.

NORMA XXII

Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao utente (no caso de requerido este serviço) cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O **Serviço de Apoio Domiciliário** 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 XXIII

Outros Serviços

1. O **Serviço de Apoio Domiciliário** pode garantir outro tipo de serviços que não estejam mencionados neste regulamento interno, desde que o utente ou seu representante legal os solicitem à Diretora Técnica ou ao Diretor de Serviços.
2. Por qualquer outro serviço solicitado (não constante da Norma IV) será cobrado +5%.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA XXIV

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 XXV**Direção/Coordenação Técnica**

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

CAPÍTULO VI**DIREITOS E DEVERES****NORMA XXVI****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) Ser informado da mensalidade estabelecida para a sua participação;
 - 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) Tendo o serviço de alimentação, usufruir de refeições confecionadas de acordo com as suas necessidades, sendo unicamente respeitados os regimes dietéticos prescritos pelo médico;
 - 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 (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do **Serviço de Apoio Domiciliário** e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade (de acordo com o contrato previamente estabelecido), bem como, do pagamento de medicamentos e materiais de enfermagem, incontinência e conforto consigo utilizados, fornecidos por esta Instituição;
 - 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 à Diretora Técnica, ou, na falta desta, ao Diretor de Serviços, qualquer alteração do montante do seu rendimento;
 - h) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXVII**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 participação financeira e do apoio técnico;
 - c) Ser tratada com respeito e dignidade;
 - d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;

- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - f) Receber do utente ou da pessoa responsável por este, atempadamente, o pagamento da mensalidade acordada e de outras despesas devidas pelo utente;
 - g) 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 e privacidade 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) Formalizar um contrato de prestação de serviços com os utentes;
 - d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - h) Manter os processos dos utentes atualizados;
 - i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
 - j) Cumprir as normas mencionadas neste regulamento, bem como as informações que eventualmente sejam comunicadas ao utente ou ao familiar responsável.

NORMA XXVIII

Direitos e Deveres dos Funcionários

1. Constituem direitos dos funcionários:
 - a) Ter conhecimento do Regulamento Interno desta resposta social, normas de funcionamento, deliberações da Direção e demais informação para o bom desempenho da atividade;
 - b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos representantes legais e utentes da Instituição, superiores hierárquicos e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
 - c) Receberem formação profissional e humana de âmbito geral e específico para as funções que desempenham, se verificado como necessário pela Instituição;
 - d) Receberem atempadamente a remuneração adequada.
2. Constituem deveres dos funcionários:
 - a) Cumprir as normas do presente Regulamento Interno e outras deliberações da Direção;
 - b) Tratar com urbanidade os utentes da Instituição, representantes legais, superiores hierárquicos e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
 - c) Executar todas as tarefas com zelo e dedicação;
 - d) Zelar pela preservação e uso adequado das instalações, bem como, dos bens dos utentes e da Instituição. Informar o(s) superior(es) hierárquico(s) sobre os aspetos relevantes para o conforto necessário ao bem-estar dos utentes e qualidade dos serviços prestados;
 - e) Colaborar nas tarefas de alimentação e nas atividades de animação/ocupação dos utentes;
 - f) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Diretora Técnica, Diretor de Serviços ou superior hierárquico, com o devido enquadramento técnico;
 - g) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
 - h) Guardar lealdade à Instituição, designadamente não divulgando informações relativas às mesmas e/ou aos utentes e familiares destes;
 - i) Colaborar na obtenção de maior produtividade e qualidade dos serviços e Respostas Sociais, bem como na promoção humana e desenvolvimento social de todas as pessoas envolvidas na atividade da Instituição;
 - j) Frequentar ações de formação profissional propostas pela Instituição.

NORMA XXIX

Direitos e Deveres dos Voluntários

1. Constituem direitos dos voluntários:
 - a) Ser respeitado e tratado com urbanidade pelos clientes e pessoas próximas, a instituição e seus representantes, bem como pelos funcionários;
 - b) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
 - c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
 - d) Ter condições de higiene e segurança na realização do seu trabalho na Instituição;
 - e) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do utente com quem trabalha.
2. Constituem deveres dos voluntários:
 - a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;

Centro Social Paroquial de Vieira de Leiria - Largo da República, 2430-795 Vieira de Leiria

Tel.: 244 697 349 | Fax: 244 697 363 | NIF: 501931724

Web: <http://www.cspvl.com> | Email: geral@cspvl.com

- b) Conhecer e respeitar estatutos e normas de funcionamento da Instituição;
- c) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

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, sendo entregue cópia da mesma ao responsável/utente. 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 e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato, é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 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 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.

NORMA XXXIV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor de Serviços desta Instituição, sempre que solicitado pelo utente e/ou familiar.

NORMA XXXV

Livro de Registo de Ocorrências

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.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

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, tanto ao Instituto de Segurança Social (ISS, I.P.) como 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 do utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXVII

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 e os Estatutos da Instituição.

NORMA XXXVIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 15 de agosto de 2016, após aprovação em reunião de Direção desta instituição, devendo ser revisto sempre que se considere oportuno.

Vieira de Leiria, 2 de julho de 2016

O Presidente da Direção

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O utente/familiar (*) do utente do **Serviço de Apoio Domiciliário** 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.

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

....., de de 20.....

(Assinatura do utente/familiar do utente)