



SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Página 1 de 13

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social da Paróquia de Landim, Instituição Particular de Solidariedade Social, tem acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança, IP/Centro Distrital de Braga, em 2005, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO, que 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:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro- Aprova os Estatutos das IPSS's;
- b) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho- define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social;
- c) Portaria nº 38/2013, 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implementação, localização, instalação e funcionamento do serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto- Lei nº 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's.

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. Os objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO são:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
 - b) Assegurar um atendimento individual, personalizado e adequado às necessidades biopsicossociais dos utentes, através da promoção de estratégias de manutenção e reforço;
 - c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando a institucionalização permanente em estruturas residenciais;
 - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e de aprendizagem ao longo da vida;
 - e) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, de modo a prevenir o isolamento e a potenciar a integração social dos utentes;



SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Página 2 de 13

- f) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- h) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Norma IV

Cuidados e Serviços

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO presta, designadamente, os 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 do apoio a prestar;
 - e) Atividades de animação e socialização (animação, lazer, cultura);
 - f) Aquisição de géneros alimentícios ou outros artigos de primeira necessidade, pagamento de serviços.
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO poderá ainda, dentro das disponibilidades existentes, assegurar outros serviços como:
 - a) Acompanhamento e transporte do utente ao exterior;
 - b) Cedência de ajudas técnicas;
 - c) Apoio psicossocial;
 - d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, competindo à Direção do Centro Social da Paróquia de Landim com o apoio da Diretora Técnica, a sua gestão e controlo, perante o pessoal auxiliar afeto aos mesmos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da norma III.

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 cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão do utente e do representante legal;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - h) Apresentação das despesas fixas mensais.



SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Página 3 de 13

2. As inscrições serão efetuadas no decorrer do ano, sempre que tal se justifique e em função das vagas existentes, tendo em atenção os critérios de priorização na admissão.
- 2.1 O horário de atendimento para inscrição é o seguinte: de segunda a sexta-feira, das 9:30 às 12:30 e das 14:30 às 18:30.
3. A ficha de identificação (disponível nesta instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Receção;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos e necessários para a devida apreciação do pedido de admissão;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VII

Critérios de Seleção e Priorização na Admissão

São critérios de seleção e priorização na admissão dos utentes:

- a) Pessoas mais desfavorecidas economicamente;
- b) Grau de dependência;
- c) Idade;
- d) Pessoas em situação de isolamento social;
- e) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados familiares;
- f) Pessoas indicadas pelos serviços sociais ligados às instituições;
- g) Residentes na freguesia de Landim.

Norma VIII

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica deste estabelecimento que, após análise dos documentos e visita domiciliária, elaborará a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração os critérios de seleção e priorização, constantes neste regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão, a Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de oito 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 da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato da admissão é devido o pagamento de taxa de inscrição no valor de 30 euros por pessoa, destinada a despesas administrativas e materiais; Esta taxa é paga na data de assinatura do contrato de prestação de serviços;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de contacto telefónico.

Norma IX

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O acolhimento de novos utentes rege-se pelo seguinte:
 - a) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;



SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Página 4 de 13

- 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 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, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XI

Horários de Funcionamento

- 1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona durante todo o ano em regime diurno, entre as 08:00 e as 18:00, de Segunda a Domingo, encerrando nos dias 24 e 31 de dezembro (a partir das 13:00), dia 25 de dezembro, dia 1 de janeiro e domingo de Páscoa.
- 2. O horário de funcionamento deste serviço não poderá exceder o horário normal do Centro Social da Paróquia de Landim.

Norma XII

Funcionamento do Serviço

- 1. Cada utente beneficiará de um apoio domiciliário traduzido em visitas, de acordo com as suas necessidades e disponibilidade do Serviço;
- 2. O domicílio do utente é inviolável e, como tal, cada funcionário deve atuar com o maior respeito pela privacidade e individualidade, bem como pelos usos e costumes de cada um. Não deve proceder a alterações de bens e objetos sem autorização prévia;
- 3. Nas situações em que seja confiada a chave do domicílio ao funcionário, esta deve ser guardada em lugar seguro no Centro ou entregue à responsável pelo serviço;
- 4. O mapa de funcionamento do serviço é elaborado conjuntamente pela Diretora Técnica e equipa de ajudantes familiares;



SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Página 5 de 13

5. Nas situações de dependência, que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeira de rodas, camas articuladas, etc...), o Serviço de Apoio Domiciliário pode solicitar para o utente a sua aquisição ou empréstimo;
6. Se, eventualmente, ocorrer um óbito, na presença de um ajudante familiar, este deve informar imediatamente o Técnico Responsável pelo serviço Domiciliário e o familiar responsável pelo utente para que seja providenciada a presença de um médico ou a transferência para um hospital.
 - a) Quando se tratar de pessoa que viva só, o ajudante de apoio familiar deve permanecer no domicílio até à chegada de alguém responsável pelo andamento do caso;
 - b) Sempre que o ajudante de apoio familiar encontrar, aquando da sua visita à casa, o utente em situação de doença que aparente alguma gravidade, deve acionar de imediato os serviços de emergência e avisar o Técnico Responsável pelo serviço domiciliário e o familiar responsável pelo utente.

Norma XIII

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:

R = 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, casamento, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na 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;



SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Página 6 de 13

- 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, diferença 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 5 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 de 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 médias mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Despesas com água, luz, gás, telefone;
 - f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma XIV

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar mensal devida pela utilização dos serviços, é calculada com base na Circular Normativa nº 4 da DGSS e é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Serviços	Periodicidade	Percentagem (%)
2 SERVIÇOS	5 DIAS	40%
	7 DIAS	60%
3 SERVIÇOS	5 DIAS	45%
	7 DIAS	65%
4 SERVIÇOS	5 DIAS	50%
	7 DIAS	75%
+SERVIÇOS/ GD dependência	5/7 DIAS	75%



SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Página 7 de 13

2. A prestação do Apoio Domiciliário fora da área de intervenção da Instituição, poderá resultar num acréscimo de 5% no total dos serviços. Tal facto deve-se ao aumento de custos de dispersão, designadamente com a manutenção e combustível do veículo e com o gasto de tempo na deslocação da equipa de trabalho;
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XIII 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;
4. 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 convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Norma XV

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Norma XVI

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia dez de cada mês, diretamente na Secretaria do CSPL ou por transferência bancária para o NIB: 0045 1283 40171861151 57;
2. O pagamento de outras atividades/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 suspender o serviço prestado até o utente regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV
PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVII

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração de uma refeição principal, podendo como serviço suplementar, fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório. Deste modo, quando tal situação acontecer, o utente ou familiares responsáveis deverão indicar



SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Página 8 de 13

por escrito, junto dos serviços do Centro ou do pessoal auxiliar que lhe presta assistência, o tipo de alimentação a seguir e a sua duração.

NORMA XVIII

Cuidados de Higiene Pessoal e Imagem

1. O cuidado de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, no período da manhã e da tarde;
2. O cuidado de imagem baseia-se no corte de barba e cabelo e corte de unhas.
3. Os cuidados que exijam a prestação de serviços no domicílio, de especialistas extra instituição, como de cabeleireiro, podologia, enfermagem, etc., são considerados serviços extra, pagos em rubrica à parte, conforme referenciado na tabela de preços, afixada na Receção da Instituição.

Norma XIX

Apoio na administração da medicação e nos cuidados de saúde

1. Sempre que os utentes solicitem assistência medicamentosa, deverão estes ou os familiares responsáveis entregar aos elementos do SAD, os medicamentos e o mapa terapêutico, com a hora e dose do medicamento a ministrar.
2. A equipa SAD poderá colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.
3. 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 médicos e de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem, constituindo-se como um serviço não enquadrado nos cuidados básicos;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde da área de residência dos utentes (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XX

Tratamento da Roupa 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 e corresponde a um serviço diário.

NORMA XXI

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 XXII

Atividades de Animação e Socialização

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da diretora técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização das 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;



NORMA XXIII

Aquisição de Géneros Alimentícios, Medicação ou Outros Artigos de Primeira Necessidade

1. A aquisição de géneros alimentícios, medicação ou outros artigos de primeira necessidade, será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
2. Estas aquisições são pagas pelo utente à data de entrega dos artigos, a quem é devido documento comprovativo de pagamento, relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXIV

Acompanhamento e Transporte do Utente ao Exterior

O acompanhamento a consultas, tratamentos e exames auxiliares de diagnóstico, deve ser assegurado, preferencialmente, por familiares. No entanto, este constitui-se como um serviço da instituição, ao qual poderão recorrer, em caso de indisponibilidade.

NORMA XXV

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. No caso de aquisição, o utente é informado previamente do valor a liquidar.

NORMA XXVI

Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utentes

É pertinente e necessário prestar atenção aos familiares e aos cuidadores informais, apoiá-los a planear as situações, prevendo várias dificuldades, necessidades e possibilidades de cuidar do dependente. Também é importante incentivá-los a aprender como fazer com confiança, respeito e dignidade, a estarem informados, nomeadamente sobre potenciais riscos e estratégias de autocuidado. Tudo isto, com a adequada orientação de cuidadores formais, fazendo sentido ações como sensibilizar, (in) formar, aprender, partilhar conhecimentos de forma a facilitar estratégias para ultrapassar as situações atuais, ou com que eventualmente virão a confrontar-se, numa perspetiva Apo pró-ativa e de prevenção.

CAPÍTULO V
RECURSOS

NORMA XXVII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Norma XXVIII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico com formação superior no domínio das ciências sociais, nos termos da Portaria 38/2013 de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontram afixados na Receção da instituição.
2. Ao diretor técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.



SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Página 10 de 13

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, execução, controlo e avaliação;
- b) Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
- c) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- d) Elaborar o mapa de férias, folgas e horários de trabalho do pessoal;
- e) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- f) Garantir a supervisão do pessoal do SAD;
- g) Proporcionar o enquadramento técnico para a avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados;
- h) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes;
- i) Participar nas reuniões da Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

Norma XXIX

Direitos e Deveres dos Utes

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 esteja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
 - i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
 - j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes:
 - a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (*se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços*);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas;



SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Página 11 de 13

- 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 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXX

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 corresponsabilidade 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 violem as regras constantes do presente regulamento, pondo em causa ou prejudicando 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 XXXI

Contrato de Prestação de Serviços

- 1. Nos termos da legislação em vigor, é celebrado, por escrito, com o utente e/ ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e deveres 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



SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Página 12 de 13

1. É admitida a interrupção da prestação dos serviços sempre que o utente, seja submetido a alguma intervenção cirúrgica ou internamento, com duração não superior a 3 meses. Findo este período, o utente deverá apresentar atestado médico, com tempo previsto para o regresso;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

NORMA XXXIII

Cessação da Prestação dos Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por frequência noutra resposta social da instituição, 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.

NORMA XXXIV

Gestão de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que desejado, pelo utente e/ ou familiar.
2. A instituição possui processo próprio de gestão de reclamações/ sugestões.

NORMA XXXV

Gestão de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de documento para registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. Este documento é entregue, todos os finais do mês, à Diretora Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que as normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem, e dele serão consideradas nulas e de nenhum efeito, as disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que 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 da celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Sempre que houver alterações ao Regulamento Interno, essas serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I. P..

NORMA XXXVII

Integração de Lacunas

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



SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
REGULAMENTO INTERNO

Página 13 de 13

NORMA XXXVIII

Disposições complementares

1. Em caso de acidente ou urgência, o colaborador deverá comunicar imediatamente com o 112, e avisar os familiares e o responsável do SAD, com o objetivo de serem providenciadas as medidas necessárias e adequadas à situação.
3. Em caso de serem detetadas situações de negligência, abuso de direito, maus tratos e discriminação do utente, por parte dos familiares ou outros, seremos obrigados a proceder à identificação, notificação e sinalização das mesmas.

Caso necessite de algum esclarecimento ou informação queira, por favor, contactar a Secretaria do Centro.