

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1º

(Âmbito de aplicação)

1. A Associação do Lar e Centro de Dia de S. Salvador do Casteleiro é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, (IPSS), registada na Direção Geral de Segurança Social sob a inscrição nº 40/91, fl.183 do livro nº4, com sede em Rua das Escolas, Freguesia do Casteleiro, Concelho do Sabugal, Distrito da Guarda.
2. O presente Regulamento aplica-se à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e destina-se a definir as normas de funcionamento desta.

Artigo 2º

(Legislação Aplicável)

O serviço de apoio domiciliário é uma resposta social que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto- Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 196 A de 1 de Julho 2015 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria nº 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 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.

Artigo 3º

(Destinatários e Objetivos)

1. A valência de 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 a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. Os objetivos da resposta social são os seguintes:

- Promover os direitos e deveres dos utentes;
- Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo este objeto de contratualização;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- 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;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 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;
- Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

- Promover a intergeracionalidade;
- Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

3. Além da cultura institucional, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da instituição, os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entreatajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade, da equidade social, do respeito, da dignidade, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância, da informação e da qualidade de vida.

Artigo 4º

(Serviços/Atividades Desenvolvidas)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
 - Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - Cuidados médicos, de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - Administração de fármacos, quando prescritos;
 - Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - Apoio/Acompanhamento psico-social;
 - Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - Serviços de Fisioterapia;
 - Acompanhamento ao exterior (consultas médicas, exames complementares de diagnóstico) quando não exista estrutura familiar ou esteja comprovadamente impossibilitada;
 - A articulação com os serviços de saúde que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença;

- A concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos idosos, possibilitando um projeto de vida com qualidade.

Artigo 5º **(Instalações)**

1. As instalações do Serviço de Apoio Domiciliário são compostas por:

a) Quartos duplos e/ou individuais, num total de 28 quartos;

b) Instalações sanitárias;

c) Sala de estar;

d) Sala de atividades;

e) Gabinete de Imagem;

f) Gabinete Médico e de Enfermagem;

g) Gabinete Administrativo;

h) Gabinete de Direção Técnica;

i) Receção

j) Cozinha

k) Despensa da cozinha

l) Vestiários da cozinha

m) Sala de refeições

n) Arrumos

o) Gabinete de animação sociocultural

p) Vestiários

q) WC de apoio aos vestiários

r) Lavandaria

s) Garagem e arrumos

t) Arrecadação

u) Sala de arquivo

CAPÍTULO II

Processo de admissão

Artigo 6º (Condições de Admissão)

1. Para admissão dos utentes será tido em conta:
 - O estado físico, mental e social da pessoa;
 - O meio familiar e social;
 - A data de inscrição;
 - Se o candidato for sócio da instituição
 - Se o candidato for residente na freguesia do Casteleiro.

Artigo 7º (Critérios de Admissão)

1. A admissão do utente será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Serem situações familiares sociais e economicamente mais desfavorecidas de apoio familiar;
 - b) Ser natural ou residente na freguesia do Casteleiro, e posteriormente, ser residente nas freguesias limítrofes quando estas são desprovidas de estruturas de apoio à população mais idosa;
 - c) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais considerados pela Direção;
 - d) Ordem de inscrição;
 - e) Condições habitacionais visivelmente inadequadas;
 - f) Vontade expressa do idoso em ser admitido;
 - g) Ser idoso em situação de isolamento social ou geográfico;
 - h) Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio;
 - i) Desajustamento ou conflito familiar grave;
 - j) Prioridade na admissão ao ser sócio da instituição.

2. A prioridade de cada situação será encontrada pela congregação dos vários itens. Em caso de empate, terá prioridade de admissão o candidato que tenha a inscrição válida mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

Artigo 8º (Lista de espera)

1. Caso não seja possível proceder à admissão do utente candidato por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao utente e/ou familiar responsável qual a posição que irá ocupar na lista de espera.
2. A saída/retirada da lista de espera será por motivo de desistência (o utente candidato e/ou familiar/ responsável informa que não está interessado na renovação da inscrição), falecimento ou admissão noutra instituição.
3. A lista de espera será atualizada semestralmente.

Artigo 9º (Processo de candidatura/inscrição)

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sócio-familiar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da instituição.
2. O candidato deverá dirigir-se ao (à) Director (a) Técnico (a) da instituição a fim de preencher a ficha de inscrição fornecida pela instituição. Este impresso será devidamente preenchido, datado e assinado pelo responsável e/ou candidato.
3. O pedido é registado em suporte informático e em dossier destinado a este efeito.
4. Deverá entregar cópia dos seguintes documentos, no prazo máximo de 15 dias:
 - Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Número de Identificação da Segurança Social, Cartão de utente ou Cartão de Cidadão;
 - Comprovativo atualizado do valor dos rendimentos do agregado ou outros

rendimentos (rendas, juros de capitais, etc) ou, quando não haja rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;

- Declaração/Relatório médico com indicação da situação de saúde, um resumo da história clínica, indicação da tabela terapêutica;

5. O não preenchimento destes critérios nos prazos estabelecidos resulta no arquivamento do processo.

6. A decisão de admissão dos candidatos é competência da Direção, com um parecer do (a) Diretor (a) Técnico (a) e com base nos pedidos de admissão completos existentes, complementados, sempre que necessário, com relatórios técnicos efetuados pelo Diretor (a) Técnico (a) com base nos dados fornecidos.

7. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização do (a) Diretor (a) Técnico (a), sujeita a confirmação posterior da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Artigo 10º

(Admissão)

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico da instituição 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 da instituição.

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 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. 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 carta ou endereço eletrónico.

Artigo 11º (Falsas declarações)

1. Se vier a apurar-se que houve falsidade e/ou omissões nas declarações relativas ao utente ou na documentação entregue para o seu processo de admissão, considera-se existir justa causa para a denúncia do contrato por parte da Instituição, não tendo o utente direito a qualquer reembolso dos valores entregues.

Artigo 12º (Acolhimento dos novos utentes)

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 mês.
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação de cuidados;
 - c) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - d) Apresentar programa de atividades da instituição;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida da instituição, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - g) Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo

alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Artigo 13º (Processo Individual do Utente)

1. Para cada utente que usufrua dos serviços prestados pela instituição será organizado um Processo Individual. Este será elaborado de acordo com o projeto de vida do utente, suas potencialidades e competências e é confidencial. Será numerado, permanentemente atualizado e deve englobar:

a) Área Socio-familiar:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Ficha de acolhimento inicial;
- Ficha de utente, com identificação do utente, identificação e contacto do representante legal ou familiares;
- Ficha de avaliação diagnóstica, com indicação da situação social;
- Plano Individual de Cuidados (PIC)
- Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- Registos de períodos de ausência;
- Fotocópia dos documentos de identificação e comprovativos de rendimentos;
- Outros documentos relevantes.

b) Área da Saúde:

- Declaração/Relatório médico com indicação da situação de saúde, um resumo da história clínica, indicação da tabela terapêutica;
- Fotocópia do cartão de utente;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias para o utente.

c) Área Jurídica:

- Contrato de Prestação de Serviços, escrito, celebrado entre o utente familiar/representante legal e a Instituição onde devem ser definidos os termos e condições dos mesmos, nomeadamente: direitos e obrigações de ambas as partes; data de início e fim do período do contrato e o motivo da cessação; condições de suspensão e/ou rescisão da prestação de serviços, serviços e atividades a prestar, preços dos serviços e modalidade de pagamento. O contrato é elaborado em triplicado e assinado por todas as partes e entregue uma cópia ao utente, ao seu familiar/representante legal ficando um exemplar no processo do utente, na Instituição.

CAPÍTULO III

Regras de funcionamento

Artigo 14º (Horários)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona das 9h:00 até às 20h:00, todos os dias do ano.
2. O horário das refeições é o seguinte:
 - **Almoço:** 12 h:00 min – 13 h:00 min
 - **Jantar:** 19h:00 min – 20h:00 min

Artigo 15º

(Cálculo do Rendimento)

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= despesas mensais fixas

N= número de elementos do agregado familiar

Sendo o valor da comparticipação mensal variável entre 40% a 75% sobre o rendimento do utente, de acordo com os serviços prestados:

Serviços	Percentagem a aplicar
Alimentação	40%
Cuidados de higiene pessoal e conforto	5 %
Higiene Habitacional	10 %
Tratamento de roupas	7 %
Cuidados Médicos e de Enfermagem, Assistência Medicamentosa e Acompanhamento a consultas e exames de diagnóstico	7 %
Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;	6%
Outros serviços	Pagos separadamente

1. A comparticipação mensal é calculada sobre o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, segundo Orientação Técnica da Circular nº4 de 16/12/2014.
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:
 - 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.

- A prova de rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação e/ou outros meios probatórios.

- Sempre que houver dúvida ou recusa na apresentação dos documentos é livre a definição do montante da comparticipação do utente.

- A prova de despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

- A esta comparticipação pode acrescer uma comparticipação dos responsáveis pelo utente, quando o valor não chega ao valor do custo médio real do utente verificado na resposta social.

- As comparticipações serão 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, não podendo o aumento exceder os 5 %.

- Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, tendo em conta o preçário da instituição, com valores mínimos e máximos definidos.

Artigo 16º

(Rendimentos para efeitos da determinação do montante agregado familiar)

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do utente, 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 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 (RSI, CSI) – 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
- g) De capitais
- h) Outras fontes de rendimento

2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c, do ponto 1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente:

- As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- A cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4. Sempre que desses imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta

predial atualizada ou de certidão de teor matricial.

5. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

6. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

7. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, consideram-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

8. Para apuramento do montante do rendimento do utente consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

9. Consideram-se **despesas mensais fixas do utente**:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido
- b) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- c) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

10. Aos utentes extra-acordo será aplicada a mensalidade de acordo com o preçário existente na instituição.

Artigo 17º

(Revisão da participação familiar)

1. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados a prestar, não excedendo os 5% ao ano.

Artigo 18º

(Pagamento das mensalidades)

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, por transferência bancária, numerário ou cheque passado à ordem da instituição. Aquando do pagamento, a instituição entregará o respetivo recibo de pagamento.
2. 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.
3. O utente/familiar ou responsável obriga-se a pagar à instituição as despesas adicionais decorrentes da aquisição de medicamentos, fraldas, transporte ambulatorio, consultas particulares e tratamentos não participados pelo SNS, taxas de urgência, bem como as demais relacionadas com atividades socio-recreativas, despesas fúnebres e outras não previstas.

CAPÍTULO IV

Da prestação dos cuidados e serviços

Artigo 19º

(Alimentação)

- O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das refeições: almoço e/ou jantar.
- A ementa semanal é afixada semanalmente na instituição, com indicação da dieta. Sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
- A ementa semanal será disponibilizada aos utentes de SAD;

- As refeições almoço e jantar são compostas por: sopa, prato principal, pão e sobremesa (fruta ou doce).

Artigo 20º

(Cuidados de higiene)

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto no domicílio do utente e é prestado de acordo com a periodicidade definida.

Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

Artigo 21º

(Tratamento da roupa do uso pessoal do utente)

1. O serviço de tratamento de roupa consiste na recolha de roupa suja e distribuição de roupa lavada no domicílio do utente. A roupa será levada para a instituição aquando da entrega da alimentação.
2. Todas as roupas dos utentes são marcadas com um número sendo da responsabilidade do utente ou familiar/responsável a sua identificação, cujo número será comunicado pela instituição Diretor (a) Técnico (a), aquando da notificação da admissão.
3. A numeração terá ser feita em tiras de malha com o número bordado, à venda em retrosarias. Aquando da entrada do utente na instituição toda a roupa terá que vir já marcada.
4. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.

Artigo 22º

(Higiene habitacional)

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.

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

Artigo 23º

(Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais)

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela instituição constam do Plano de Atividades;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo são da responsabilidade da Instituição, estando a organização das atividades a cargo da Animadora sociocultural e do (a) Diretor (a) Técnico (a). Os passeios são gratuitos, exceto quando os mesmos impliquem pagamento de uma entrada, podendo então haver lugar a uma comparticipação por parte dos utentes;
3. Os passeios e deslocações carecem de autorização do familiar/responsável, quando estes não sejam hábeis para o fazer;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados pelos colaboradores da instituição.

Artigo 24º

(Apoio no desempenho das atividades de vida diária)

No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados (PIC)

Artigo 25º

(Cuidados de Enfermagem, acesso a cuidados de saúde e administração de fármacos)

1. Sempre que contratualizados, os Cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da instituição;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso a cuidados médicos;
3. Os utentes desta resposta social, são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da instituição;
5. A instituição assegura a administração da medicação prescrita ao utente, sempre que contratualizada.

Artigo 26º

(Outros serviços)

Poderão ser disponibilizados ao utente Cuidados de Imagem – serviços de cabeleireira, que para o efeito se desloca à instituição. O pagamento deste serviço é efetuado pelo utente, diretamente, à prestadora deste serviço.

Artigo 27º

(Funeral)

O funeral do utente é sempre da responsabilidade dos seus familiares/responsáveis.

CAPÍTULO V

Recursos

Artigo 28º

(Funções dos colaboradores)

1. As funções, responsabilidades, dependência hierárquica bem como substituições em caso de impedimentos de todos os colaboradores estão descritas no Manual de

Definição de Funções existente na Instituição.

Artigo 29º

(Direção /coordenação técnica)

1. A Direção/Coordenação Técnica da instituição compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres

Artigo 30º

(Direitos e Deveres dos utentes)

São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos usos e costumes
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter 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;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição;

- j) A articulação com todos os serviços e comunidade, em particular com os da saúde

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da instituição na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços, para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores da instituição e os dirigentes da Instituição;
- c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- e) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- f) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 31º

(Direitos e Deveres da Instituição)

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 correspondência 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 de 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.

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 sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Artigo 32º

(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.

Artigo 33º

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
 - Acordo das partes;
 - Caducidade (falecimento do utente);
 - Incumprimento;
 - Inadaptação do utente.
2. Em caso do utente ou terceiro outorgante pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Instituição com trinta dias de antecedência. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da quantia mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
3. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes;
4. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a mensalidade daquele mês e respetivas despesas. Nesta situação deverá o(a) Diretor (a) Técnico (a) entregar à Direção um relatório para apurar causas e conclusões;
5. Não será conferido nem reconhecido, nomeadamente em caso de falecimento, internamento hospitalar, férias ou ausência temporária dos utentes, não utilização dos serviços postos à disposição do utente pela Instituição ou rescisão ou contrato de prestação de serviços, o direito à restituição de quaisquer importâncias já pagas à Instituição;

Artigo 34º

(Livro de reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.
2. As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta ou quanto aos atos praticados pelos colaboradores deverão ser apresentados diretamente ao (à) Diretor (a) Técnico (a), que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas

competências ou os apresentará superiormente se excederem essa competência ou se, pela sua gravidade, se for entendido ser esse o procedimento adequado.

CAPÍTULO VII

Disciplina

Artigo 35º (Infrações e Penalidades)

1. Qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, assim como a violação culposa, por parte de qualquer utente, de determinações que constem do presente Regulamento Interno ou de deliberações da Direção serão punidos com as penas de advertência ou exclusão do lar, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infrações ou reincidências;
2. A pena de advertência e exclusão é da competência da Direção, mediante inquérito em que intervenha o pessoal com conhecimento direto do facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade;
3. O não pagamento atempado do montante da mensalidade e demais complementos apresentados pela Instituição dará origem a uma penalização de 10 % do valor daquela, a qual será incluída na fatura do mês seguinte;
4. O Terceiro Outorgante responsabiliza-se solidariamente como principal pagador, renunciando ao benefício de excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Instituição, pela celebração do contrato, designadamente o pagamento das mensalidades e demais;
5. O Terceiro Outorgante declara aceitar e responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as cláusulas do contrato, que não sejam de natureza pessoal do utente, fazê-lo cessar sem que o faça conjuntamente com o utente;
6. Sempre que o utente não possa assinar o Regulamento Interno e o contrato, por quaisquer razões físicas e psíquicas, serão os mesmos assinados pelo seu familiar ou

pelo seu responsável, nesta qualidade ou de gestor de negócios do utente, considerando-se ambos validamente assinados e obrigados ao seu cumprimento.

Artigo 36º

(Gestão de maus tratos e negligência)

1. Não são permitidos maus tratos (verbais ou físicos) por parte de utentes da instituição ou seus familiares ou colaboradores;
2. Quando a situação de abuso, negligência ou mau trato implicar crime público (ex: abuso sexual) a situação deverá ser encaminhada pela Direção para a Polícia ou Ministério Público;
3. A gestão de maus tratos/negligência é feita através do controlo das causas e dos fatores de risco, nomeadamente:
 - Melhorar a informação sobre este assunto aos utentes, familiares/amigos e colaboradoras;
 - Assegurar às colaboradoras a possibilidade de comunicarem incidentes de maus tratos e oferecer-lhes aconselhamento e apoio suficientes;
 - Garantir ações de formação adequadas sobre a problemática de maus tratos.

CAPÍTULO VIII

Disposições finais

Artigo 37º

(Alterações ao Regulamento)

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, 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.

Artigo 38º (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.

Artigo 39º (Entrada em vigor)

Aprovado em Reunião de Direção em ___/___/_____.

O presente Regulamento entra em vigor em ___/___/_____.

Nota: Entregar um exemplar ao utente.

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

O _____ utente/familiar (sublinhar de acordo com a pessoa que vai assinar o presente documento) do utente do Serviço Apoio Domiciliário declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de 20__

(Assinatura do utente/familiar)



Associação do Lar e Centro de Dia de São Salvador
Casteleiro
