



REGULAMENTO INTERNO de FUNCIONAMENTO do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Cultural de Orgens, sediado no loteamento do Olival, lote 6, devidamente registado na Direção-Geral da Segurança Social, sob a inscrição nº 66/1993, celebrou com o Centro Distrital de Viseu, em 01/10/1994, um acordo de cooperação para a resposta social de **Serviço de Apoio Domiciliário** (SAD), valência que se define como um serviço à sociedade e 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 temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

NORMA II

Legislação Aplicável

O **SAD**, é uma resposta social que se rege pelo estipulado:

- a) Nos estatutos do Centro Social e Cultural de Orgens;
- b) No Contrato Coletivo de Trabalho.
- c) Na legislação/normativos em vigor, designadamente no “Decreto-Lei nº 64/2007 de 14 de Março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 99/2011 de 28 de Setembro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de Março, na Portaria nº 38/2013 de 30 de Janeiro, na circular nº 4 de 16 de dezembro de 2014 da DGSS e na Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho”.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes/clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação ativa dos utentes/clientes ou seus representantes legais nas respostas sociais.



NORMA IV

Destinatários, Objetivos, Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. São destinatários do **SAD**:

- a) Pessoas com 65 anos e mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- b) Pessoas com idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades do quotidiano.

2. São objetivos do **SAD**:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e família;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes/clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes/clientes, sendo estes objeto de contratualização;

3. O **SAD** assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Confeção, transporte e distribuição de refeições;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Tratamento de roupas de uso pessoal do utente/cliente;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;

4. No âmbito do **SAD** realizam-se ainda as seguintes atividades:

- a) Atividades de animação sociocultural;
- b) Serviço de Médico e Enfermagem.
- c) Apoio psicossocial.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão ao **SAD**:

- a) Ser associado da instituição
- b) Estar na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas de ambos os sexos que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
- c) A realização prévia de uma entrevista ao candidato e/ou ao cuidador, a realizar pelo técnico responsável da instituição;
- d) A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade de resposta dos serviços.



NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente/cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do utente/cliente e do representante legal;
 - b) Número de Identificação Fiscal do utente/cliente e do representante legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
 - d) Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente/cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e, quando necessário, relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente/cliente;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do utente/cliente e do agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente/cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de utente/cliente;
 - h) Outros documentos quando necessário.
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação prévia de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes/clientes:

- a) Residir na área de intervenção da Instituição;
- b) Necessitar de apoio nas atividades de vida diárias essenciais;
- c) Inexistência de Rede de Suporte;
- d) Tratar-se de Situações Sinalizadas;
- e) Ter idade igual ou superior a 65 anos;
- f) Outros a considerar.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, submetendo-a à direção para tomada de decisão, excetuando-se os casos que se enquadrem no ponto 3 da NORMA VI, para os quais a admissão é imediata.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 7 dias.



NORMA IX

Processo Individual do Utente/Cliente

1. A Instituição é responsável pela organização de processos individuais dos utentes/clientes, dos quais deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes.
2. O Diretor Técnico da Instituição elaborará, na admissão do utente/cliente, uma ficha de avaliação de diagnóstico.
3. O Diretor Técnico da Instituição elaborará, ao longo do ano, uma ficha de avaliação individual, onde constarão aspetos de natureza motora, cívica, artística, linguística e outros elementos considerados relevantes.

NORMA X

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vaga, o utente/cliente será integrado em lista de espera;
2. Os utentes/clientes em lista de espera poderão ser encaminhados para outras respostas na comunidade;
3. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados na NORMA VII.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Horários de Funcionamento

O **SAD** funcionará de Segunda a Domingo das 8:30 às 17:00 horas.

NORMA XII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado na secretaria dentro do horário de expediente.
2. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado até ao dia 10 do mês correspondente.
3. O atraso do pagamento da mensalidade terá por consequência um agravamento de 10%.



NORMA XIII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor, resumida na tabela seguinte.

| SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS | COMPARTICIPAÇÃO |
|---|-----------------|
| Situação tipo (alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupas) | Até 50% do RPC |
| Outros serviços para além dos tipificados | Até 60% do RPC |

2. De acordo com o disposto na Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

3. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para efeitos de determinação do montante do rendimento disponível do agregado familiar as seguintes:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

NORMA XIV

Refeições

- A alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - Almoço;
 - Lanche;
 - Reforço de Jantar.
- Em caso de necessidade, o suplemento alimentar só será disponibilizado em situações excecionais, mediante estudo/ avaliação de cada caso em particular;
- As ementas são elaboradas pela Nutricionista da instituição e afixadas semanalmente em local visível;
- A alimentação é ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, mediante a apresentação de atestado médico.



NORMA XV

Atividades/Serviços Prestados

1. Os utentes/clientes do **SAD** poderão frequentar as atividades que estão previstas no Plano Anual, elaborado no início de cada ano e que se encontra disponível para consulta;
2. Os serviços prestados pelo **SAD** são acordados na admissão do utente/cliente ou sempre que se verifique alguma necessidade.
3. Em caso de doença ou acidente do utente/cliente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao Cuidador;
4. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde;
5. O Cuidador, depois de avisado pela Instituição, será responsável pelo devido acompanhamento do utente/cliente até e na unidade hospitalar;

NORMA XVI

Passeios ou Deslocações

1. Os passeios ou deslocações dos utentes/clientes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não no mesmo, e caso se justifique, serão também comunicados ao Cuidador;
2. Não há obrigatoriedade de participar nos passeios ou deslocações.

NORMA XVII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XVIII

Direção Técnica

A Direção Técnica da Instituição/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível ao qual cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção pelo funcionamento geral do mesmo.



CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XIX

Direitos dos Utentes/Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes/clientes do **SAD** têm os seguintes direitos:

- 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) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) A guarda da Chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou á funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) Á articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

NORMA XX

Deveres dos Utentes/Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes/clientes do **SAD** têm os seguintes deveres:

- a) Colaborar com a Instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias para a elaboração das Fichas de Avaliação Diagnóstica e Individual;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade os ajudantes de Ação Direta, deixando-os desenvolver o seu trabalho segundo os seus métodos;
- c) Indicar a prescrição médica;
- d) Comunicar qualquer ausência, que impossibilite a prestação dos serviços;
- e) Comunicar qualquer alteração na forma de prestação dos serviços solicitados;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.



NORMA XXI

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) A lealdade e respeito por parte dos Clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as mensalidades e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados

NORMA XXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço em caso de internamento, férias e/ou acompanhamento de familiares;
2. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 30% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;
3. O prazo máximo de interrupções aceite é de 3 meses para situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/ acompanhamento de familiares.
4. Nos casos em que os clientes se ausentem por um período superior a um mês, excepcionalmente, sofrerão uma redução de 50%.
5. Outras situações serão analisadas caso a caso, pela Direção.

NORMA XXIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

- a) Por incumprimento do pagamento de acordo com o estipulado no ponto 2 da NORMA XIII;
- b) Por morte.
- c) Por denúncia do cliente desde que comunicado por escrito com 1 mês de antecedência.

NORMA XXV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado.



CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVI

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Instituição deverão informar e contratualizar com o utente/cliente ou seu representante legal sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.
3. A Direção poderá, sempre que se justifique, proceder à alteração deste regulamento, dando conhecimento das mesmas, aos elementos da Assembleia Geral, na reunião subsequente.

NORMA XXVII

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.

NORMA XXVIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01/04/2016.