



Regulamento Interno

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

***Associação de Beneficência
Cultural e Recreativa de Melo***

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

(Âmbito de Aplicação)

A Associação de Beneficência Cultural e Recreativa de Melo, uma Instituição Particular de Solidariedade Social, encontra-se sediada na Rua da Saborida nº8, na União de Freguesias de Melo e Nabais, no Concelho de Gouveia e Distrito da Guarda. Registada na Direção Geral da Segurança Social, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social da Guarda, a 30/09/2005, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

(Missão, Visão e Valores)

A missão da Associação de Beneficência Cultural e Recreativa de Melo consiste na promoção integral de todos os habitantes, num espírito de mútua estima e colaboração com os serviços públicos competentes ou as instituições particulares, em clima de solidariedade humana e social.

Olhamos para o futuro com uma visão clara e determinada. Visamos ser uma organização que não só respeita o presente, mas também constrói um legado duradouro e sustentável para as próximas gerações.

Valorizamos e respeitamos a individualidade, a dignidade e a autonomia de cada idoso que acolhemos na nossa instituição.

NORMA 3ª

(Legislação Aplicável)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a 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 e rege-se pelo estipulado nos seguintes elementos:
 - a) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
 - b) Decreto – Lei nº 119/83, de 25 de fevereiro, na sua redação vigente - Aprova o Estatuto das IPSS;

- c) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 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 ou legalmente equiparadas;
- d) Decreto - Lei nº64/2007, de 14 de março, na sua redação vigente - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 4ª

(Destinatários e Objetivos)

1. A Instituição procura viabilizar as ações de solidariedade social através das respostas sociais direcionadas à população idosa, nomeadamente pelos serviços de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.
2. 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.
3. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividades 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 5ª
(Cuidados Serviços)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico será assegurado pela Instituição apenas nos casos em que o utente não disponha de retaguarda familiar ou quando a família se encontre ausente;
 - b) Cedência de ajudas técnicas;
 - c) Administração da medicação prescrita.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTE

Norma 6ª

(Condições de Admissão)

1. São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 2 da Norma 4ª.

Norma 7ª

(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) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do Utente
 - b) Número do Cartão de Contribuinte do Candidato;
 - c) Número do Cartão de Beneficiário/Pensionista da Segurança Social do Candidato (NISS);
 - d) Número do Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de outros subsistemas;
 - e) Comprovativo dos Rendimentos do Candidato e ou Agregado Familiar;
 - f) Boletim de Vacinas e Relatório Médico comprovando a sua situação clínica.
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, a qual deverá, impreterivelmente, ser facultada no prazo máximo de 48 horas úteis, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma 8ª

(Critérios de Prioridade na Admissão)

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Residência na área geográfica da resposta social (20%);
 - b) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários (20%);
 - c) Isolamento pessoal (20%);
 - d) Situação de isolamento geográfico (15%);
 - e) Situação económico-financeira precária (15%);
 - f) A antiguidade do pedido de admissão (5%);
 - g) A antiguidade como associado da ABCR de Melo (5%).

Norma 9ª

(Admissão)

1. A admissão no serviço depende obrigatoriamente da manifestação de vontade por parte do Utente. Quando o pedido for efetuado por familiares, é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária, para conversa com o próprio idoso.
2. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente ou pessoas idóneas da comunidade com quem o idoso se relacione e que assuma a responsabilidade pelo internamento, sem prejuízo da aplicação do regime de acompanhamento de maior legalmente estabelecido, verificadas as respectivas condições para o efeito.
3. A decisão de admissão do utente é da competência da Direção, após parecer social, e da Diretora Técnica;
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante no prazo de três dias;
5. Após a 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, do qual deverá constar, para além da identificação pessoal,

- elementos sobre a situação social e financeira do utente, bem como outros elementos que a Instituição considere relevantes;
6. 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;
 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, sendo tal facto comunicado ao candidato a utente ou seu representante, através de carta, e valorada tal situação, no que concerne à prioridade na admissão, nos termos previstos na norma anterior.

Norma 10ª

(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;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação, 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 11^a

(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;
 - 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 ausências, bem como da ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) 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 12^a

(Horários de Funcionamento)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

Norma 13^a

(Cálculo do Rendimento)

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento *Per Capita*

RAF= Rendimento do Agregado Familiar (anual)

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 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.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos;

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de natureza idêntica, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 80%);
- c) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos ou decorrentes da cessão de exploração de estabelecimentos comerciais e ou equivalente, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida 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, individualmente considerados, não resultarem rendas ou que o valor anual destas seja inferior ao seu valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o quantitativo correspondente a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

- d) 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%;
- e) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
- f) 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 (RAF), 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 ou equivalente;
- b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
- c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

- f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma 14^a

(Tabela de Comparticipações)

1. Sem prejuízo do legalmente previsto, a comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o Rendimento *Per Capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Nº de Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis + Fim-de-Semana
2	45%	65%
3	50%	70%
4	55%	75%
5	60%	80%
6	65%	85%

2. No que concerne ao somatório das despesas referidas em c), d) e e) do n.º 4 da norma anterior é estabelecido um limite máximo do total da despesa a considerar correspondente ao valor correspondente da RMMG apenas relevando o efetivo valor real da despesa na eventualidade da mesma ser inferior a esse quantitativo.
3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS e respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributárias que comprove a situação de IVA;
- b) Sempre que haja dúvidas fundamentadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou haja falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição

convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor esta é elaborada em reunião de Direção e comunicada aos utentes 30 dias antes da sua entrada em vigor.

Norma 15ª

(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 nesse ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação, o qual é afixado em local visível e de acesso público da Associação.
2. Haverá lugar a uma redução de 20% da comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos. Sempre que os serviços prestados não incluam alimentação haverá também lugar a uma redução de 10%;
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 16ª

(Pagamento de Mensalidades)

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 no mês a seguir ao que diz respeito.
2. O pagamento da mensalidade/comparticipação deve ser efetuado no Gabinete da Direção, no horário entre as 09:00h e as 13:30h e as 14:00h e as 18:00h, podendo o utente/significativo optar pelas seguintes formas de pagamento:
 - a) Transferência Bancária para o IBAN: BPI – PT50 0010 0000 3958 9710 0014 3, CGD – PT50 0035 0354 0001 8242 6304 9;
 - b) Cheque passado à ordem da Associação de Beneficência Cultural e Recreativa de Melo;
 - c) Numerário.

3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado posteriormente à sua realização.
4. Perante ausências de pagamentos 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.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 17ª

(Fornecimento e Apoio nas Refeições)

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: 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

Norma 18ª

(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, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Norma 19ª

(Tratamento da Roupa)

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 20ª

(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 necessidades do utente e o contrato de serviço celebrado.

Norma 21ª

(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 Diretora Técnica, que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela instituição ou por outras instituições, ficando o transporte do e para o domicílio a cargo da instituição.

6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Norma 22^a

(Acompanhamento e Transporte, a consultas assim como aos Exames complementares de diagnóstico)

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes de SAD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da instituição, sempre que o desejarem, ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por familiares.
3. Caso os familiares pretendam que o utente seja acompanhado por um(a) colaborador(a) este será um serviço suplementar.

Norma 23^a

(Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio)

1. Serão executadas, por solicitação do utente, pequenas reparações e remodelações a nível habitacional, como por exemplo, pintura de interiores, reorganização do espaço, calafetagem das janelas e portas, eliminação de barreiras, e pequenos consertos, de forma a potenciar o conforto e o bem-estar dos utentes, o que configurará um serviço suplementar.
2. Os custos com os materiais utilizados são da responsabilidade do utente e/ou famílias.

Norma 24^a

(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 25ª

(Administração da Medicação Prescrita)

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O SAD 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 26ª

(Apoio Psicossocial)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a todos os utentes um atendimento personalizado, num ambiente de confiança e profissionalismo que lhes permita identificar as situações bloqueadoras do seu bem-estar e da sua integração social.
2. Visa ainda face aos problemas identificados prestar a devida orientação, aconselhamento e acompanhamento, promovendo a participação ativa dos indivíduos no processo de resolução dos seus problemas, potencializando capacidades e rentabilizando recursos.
3. Informa sobre os apoios sociais existentes na comunidade facilitadores de uma plena integração social e sempre que necessário procede ao encaminhamento e à articulação institucional de modo a dar respostas sociais integradas e articuladas.
4. Apoia os utentes na definição ou redefinição do seu projeto de vida e promove o seu desenvolvimento pessoal.
5. Presta outras informações complementares.

Norma 27ª

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

1. O SAD poderá ainda promover a capacitação dos cuidadores informais e dos familiares para a prestação de cuidados, através da aquisição de conhecimentos

sobre técnicas simples e práticas para cuidar dos seus familiares ao nível da alimentação, transferências e posicionamentos.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário irá potenciar a inclusão dos utentes através do apoio aos cuidados em todas as necessidades e dúvidas e auxiliar no encontro de meios para melhorar a qualidade de vida.

CAPÍTULO V - RECURSOS

Norma 28^a

(Pessoal)

O quadro do 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 29^a

(Direção Técnica)

1. A Direção Técnica compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir os serviços, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um membro da Direção devidamente qualificado ou funcionário, igualmente com competência técnica para o efeito, este último mediante delegação do primeiro.

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

Norma 30^a

(Direitos 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 quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo 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) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Norma 31ª

(Deveres dos Utentes)

1. Os utentes de SAD deverão respeitar as seguintes regras:
 - a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado, sendo que havendo novas necessidades poderá justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços anteriormente outorgado;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes da instituição bem como outros utentes, desta ou de outras valências da mesma;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidade, nas atividades desenvolvidas;

- e) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- f) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento das comparticipações familiares.

Norma 32^a

(Direitos dos Familiares/Representante)

1. Constituem direitos dos familiares:
 - a) Visitar os seus familiares;
 - b) Levá-los a participar em acontecimentos familiares, sempre que possível;
 - c) Obter informações acerca da prestação e avaliação dos serviços acordados no Plano Individual;
 - d) Obter esclarecimentos sobre a situação de saúde do utente junto do médico ou enfermeiro, informando com antecedência a Direção Técnica, de modo a não colidir com o seu normal o funcionamento;
 - e) Participar nas acções promovidas pela instituição destinadas às famílias do utente.

Norma 33^a

(Deveres dos Familiares/Representante)

1. São deveres dos Familiares e/ou Representante designadamente:
 - a) Tratar com respeito e dignidade os utentes, colaboradores, voluntários e direção;
 - b) Proceder atempadamente ao pagamento das comparticipações familiares;
 - c) Respeitar, cumprir e fazer cumprir o regulamento;
 - d) Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados;
 - e) Acompanhar o seu significativo nas aquisições de bens e serviços, assim como nas atividades planeadas, de forma regular e envolvida;
 - f) Celebrar com o seu significativo os dias festivos, nomeadamente Natal, Páscoa e Aniversário, sempre que for de acordo com os seus valores e crenças e preferencialmente em ambiente familiar.

Norma 34^a

(Direitos 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) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou significativos no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir o acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Suspender o serviço prestado sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, assim como 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.

Norma 35^a

(Deveres da Instituição)

1. São deveres da instituição:
 - a) Cumprir o estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços e no Regulamento Interno da Resposta Social;
 - b) Garantir a qualidade dos serviços prestados e o conforto necessário ao bem-estar do utente;
 - c) Ter ao serviço da Resposta Social profissionais idóneos;
 - d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
 - e) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - f) Manter actualizados os processos individuais dos utentes;
 - g) Garantir o sigilo dos dados dos processos, nos termos legalmente previstos;
 - h) Dispor de um Livro de Reclamações;

- i) Manter atualizado o Preçário/Contrato de Prestação de Serviços.

Norma 36^a

(Direitos dos Trabalhadores)

1. São direitos dos trabalhadores:
 - a) Disporem de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e protecção à saúde.
 - b) Auferirem mensalmente a retribuição salarial.
 - c) Ser indemnizados dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais.
 - d) Terem acesso a cursos de formação, reciclagem e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da instituição.
 - e) Obterem certificados de tempo de serviço, conforme a legislação em vigor.
 - f) Realizarem um exame médico anual proporcionado pela instituição.

Norma 37^a

(Deveres dos Trabalhadores)

São deveres dos trabalhadores:

- a) Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade a entidade empregadora, os seus representantes, utentes, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação o trabalho que lhes seja confiado;
- d) Obedecer à direcção da instituição, e aos responsáveis hierarquicamente superiores em tudo quando respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as respetivas ordens ou instruções se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- e) Guardar lealdade à instituição, designadamente não divulgando informações relativas à instituição ou aos seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;

- f) Zelar pela preservação e uso adequado de bens, instalações e equipamentos da instituição ou dos seus utentes;
- g) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente participando com empenho nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição;
- h) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames ocasionais promovidos pela instituição.

Norma 38ª

(Depósito e Guarda de 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 de bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto aos bens do utente.

Norma 39ª

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e os seus representantes, donde constem os direitos e obrigações de ambas as partes, sem prejuízo da remissão para o presente regulamento, desde que seja dado devido conhecimento do mesmo.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou representante e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 40ª

(Interrupção da Prestação dos Cuidados por Iniciativa dos Utentes)

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em 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 15 dias de antecedência.

3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 50% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Norma 41^a

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. A prestação dos serviços pode ser cessada pela instituição caso se verifique inadaptação do utente ao funcionamento, normas e regras da instituição ou, ainda, alteração do seu comportamento ou estado de saúde, sendo a mesma comunicada ao mesmo, ou ao responsável pelo utente, com antecedência mínima de 15 dias.
2. No caso de denúncia do contrato de prestação de serviços pelo utente, ou institucionalização de carácter prolongado, aquele terá de informar a instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social, cessando o contrato de prestação de serviços decorrido que seja esse prazo.
3. Quando se dê o falecimento do utente ou a sua admissão no Estabelecimento Residencial para Pessoas Idosas desta Associação cessarão imediatamente os efeitos do contrato de prestação de serviços associados ao serviço de apoio domiciliário.

Norma 42^a

(Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos)

1. Sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao utente por parte dos colaboradores, cabe à Direção e/ou Diretora Técnica auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do utente não são postos em causa neste processo e accionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação, sem prejuízo da sua eventual responsabilidade criminal.
2. No caso de serem detectadas situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao utente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar os responsáveis pelo estabelecimento. Estes últimos, devem avaliar a situação em causa, auscultando o utente e pessoa(s) próxima(s). De acordo com a situação, os responsáveis devem informar, formar e apoiar o utente e a(s) pessoa(s) próxima(s) a superar a situação ou, em casos

- extremos, accionar os meios legais ao dispor com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente.
3. Poderá proceder-se a uma avaliação interna do comportamento dos seus colaboradores e sistema de gestão, de forma a verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao utente. De acordo com os resultados, poderá desenvolver-se, entre outras, as seguintes acções:
 - a) Avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
 - b) Identificar as necessidades de formação dos colaboradores para a problemática e promover a sua participação em acções de formação;
 - c) Realizar projetos que qualifiquem os serviços;
 - d) Identificar boas práticas que previnam situações de violência institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e processos de gestão;
 - e) Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de *burnout*;
 - f) Encorajar os colaboradores a realizar pausas de 5 minutos quando se sentem mais tensos ou cansados, o que afecta o modo humano e compreensivo de lidar com os utentes;
 - g) Deve assegurar-se que haja despiste compreensivo e uma resposta imediata, assim que existam suspeitas de ocorrência de uma situação de violência.
 4. A Associação de Melo possui um Manual de Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos nos idosos.
 5. Em qualquer dos casos será sempre elaborada uma ficha de ocorrência.

Norma 43^a

(Livro de Reclamações)

1. A instituição dispõe de Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o estabelecido no n.º 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição, nos termos legalmente previstos.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 44^a

(Alterações ao Regulamento)

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu significativo, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito de denúncia do contrato que se encontre em vigor, que a estes assiste, em caso de discordância com essas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante ou familiar no acto de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Quaisquer alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, com antecedência mínima legal ou contratualmente prevista relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma 45^a

(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 46^a

(Entrada em Vigor)

O presente regulamento entra em vigor decorridos que sejam 30 dias da sua aprovação pelo órgão competente desta Associação, sem prejuízo da sua atempada comunicação ao Instituto da Segurança Social, I.P., sendo efectuada a sua alteração sempre que se justificar.

_____ na qualidade de utente/familiar
(*riscar o que não interessa*) declaro que tomei conhecimento das informações
descritas no Regulamento Interno de Funcionamento do Serviço de Apoio
Domiciliário, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as
normas atrás referidas.

_____/_____/_____

(Assinatura do Utente/Representante do Utente)