



ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMUNITÁRIO DE SANTARÉM

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

DENOMINAÇÃO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. A Associação para o Desenvolvimento Social e Comunitário de Santarém (adiante designada abreviadamente por ADSCS) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Santarém.
2. A ADSCS tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social De Santarém, em 01/10/2015, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário e entrou em vigor a 15/10/2015.
3. O presente regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento da resposta social.

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:
 - a) Decreto – Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, com as alterações em vigor – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o sistema de Segurança Social;
 - c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - d) Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - 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 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Colaborar para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;

- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes 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, sendo estes objetos de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- h) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada utente;
- i) Combater o isolamento e solidão;
- j) Proporcionar um envelhecimento ativo.

NORMA 4ª

CUIDADOS E 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;
 - d) Higiene habitacional;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, entre outros;
 - f) Transporte e acompanhamento ao exterior.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Serviço de teleassistência;
 - b) Controlo, preparação e administração da medicação;
 - c) Adaptação do espaço e pequenas reparações no domicílio;
 - d) Apoio na aquisição de ajudas técnicas;
 - e) Apoio psicossocial;
 - f) Realização de atividades ocupacionais coletivas e individuais no domicílio do utente.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. Para admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário, são necessárias as seguintes condições:
 - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3ª.
 - b) Vontade expressa do utente;
 - c) O utente residir na zona de intervenção da ADSCS;
 - d) A instituição ter capacidade de resposta;
2. Podem ser admitidos utentes que, embora não reúnam algumas das condições mencionadas anteriormente, se encontrem em situação social grave, independentemente da idade.

NORMA 6ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega devidamente autorizada de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
 - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de outro Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
 - g) Comprovativo de despesas de medicação crónica (declaração com o valor mensal de medicação);
 - h) Comprovativo de despesas mensais de renda/ empréstimo bancário para a habitação própria e permanente do utente;
 - i) Guia de tratamento ou declaração emitida pelo médico a atestar a medicação crónica e respetiva dosagem.
2. Quando o utente tenha um representante legal, deve entregar cópia da procuração ou da sentença judicial, que estabelece os poderes de representação.
3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Creche Andó – Litá.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Será considerada prioritária uma candidatura que tenha um maior número de critérios de seleção e cuja soma das respetivas ponderações, seja superior a outra.
2. Os critérios de prioridade e respetivas ponderações na admissão dos utentes são os seguintes:

Critérios de Seleção	Ponderações
1.Situação de emergência social	25
2.Ausência ou indisponibilidade da família ou outra pessoa em assegurar cuidados básicos	20
3.Risco de isolamento social	15
4.Situação encaminhada pelos serviços saúde, Segurança Social e outros	12
5.Grau de dependência do utente	10
6.Situação económica desfavorecida	8
7.Ser familiar de algum utente, colaborador ou órgão social da instituição	5
8.Idade do cliente	4
9.Outro que se verifiquem pertinentes no momento;	1

3. Se a aplicação do número anterior resultar empate entre candidaturas, tem prioridade a candidatura com a data de inscrição mais antiga.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado, analisado e tratado pela Diretora Técnica da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.
2. É competente para decidir o processo de admissão, a Diretora Técnica da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.
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. Quando existir uma vaga, a Diretora Técnica da resposta social, informa o utente ou o representante legal. Se o utente estiver interessado procede-se à sua admissão.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Realização de visita domiciliar para avaliação das necessidades e definição dos serviços a prestar ao utente;
 - 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) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
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 e procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se oportuno novos objetivos de intervenção.
3. Se, após a avaliação prevista em 2., a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;

- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente deve de estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno, 7 dias por semana entre as 08:00 e as 18:00 horas;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário apenas não funciona nos dias, 1 de janeiro, domingo de Páscoa, 1 de maio e 25 de dezembro.
3. Para os clientes que tenham o serviço de alimentação a 7 dias ou a 5 dias com reforço para o fim-de-semana, a alimentação é assegurada na véspera dos dias referidos.
4. O horário da Diretora Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário está afixado em local visível.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços é determinada de forma proporcional per capita do agregado familiar, de acordo com a Portaria 218-D/2019 de 15 de julho, com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento per capita mensal;

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D= Despesas mensais fixas;

N= Número de elementos do agregado familiar.

2. Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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.

2. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais;
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Rendimentos prediais;
 - g) Rendimentos de capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
5. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) A comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.
6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 5 da presente Norma, a instituição estabelece como limite máximo do total das despesas o valor da RMMG em vigor.

NORMA 13ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL

1. A prestação de serviços em Serviço de Apoio Domiciliário é obrigatoriamente comparticipada, pelos utentes e/ou seu agregado familiar, através do pagamento da comparticipação familiar.
2. O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Nº serviços – SAD 5	% a aplicar
2	40%
3	45%

4	50%
5	55%
6 ou mais	60%
Nº Serviços - SAD 7 (Serviços que acrescem aos de SAD 5)	% a aplicar
1	5%
2	10%
3 ou mais	15%

3. A percentagem aplicada varia consoante os serviços prestados e a modalidade (p.e de 2ª a 6ª feira, diária, uma vez ao dia, duas vezes ao dia) em que os serviços são prestados ao utente. As percentagens variam entre os 40% (mínima) e os 75% (máxima), de acordo com orientações normativas da Segurança Social e restantes normas legislativas em vigor.
4. Em caso de alteração às percentagens aplicadas para o cálculo da comparticipação o utente será informado previamente.
5. Em função do custo médio real da resposta social, é estipulada uma mensalidade máxima por cada número de serviços.
6. Caso o cálculo da mensalidade seja superior à mensalidade máxima estipulada, será aplicado o valor máximo definido por serviço pela ADSCS.

NORMA 14ª

PROVA DE RENDIMENTOS E DE DESPESAS

1. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação, declaração anual de rendimentos emitida pela Segurança Social ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
2. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 15ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes a que frequentaram a resposta social nesse ano.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente, em julho de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita do agregado familiar e nos serviços contratualizados.

4. A Direção da ADSCS poderá reduzir o valor da comparticipação familiar mensal sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial fragilidade e incapacidade financeira, sendo assim um caso social.

NORMA 16ª

PAGAMENTOS

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 de cada mês, preferencialmente, através de transferência bancária ou, em alternativa, numa das secretarias da instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. O serviço de transporte e acompanhamento ao exterior tem um custo por cada deslocação e/ou acompanhamento extra mensalidade, podendo o preçário ser consultado na instituição.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição poderá suspender a permanência do utente até integral regularização, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA 17ª

DESCONTOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL

1. Caso o utente tenha algum elemento do agregado familiar a frequentar a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, ambos beneficiam de um desconto de 10% na mensalidade do Serviço de Apoio Domiciliário.
2. Caso o utente tenha um familiar na linha reta até ao 3º grau, que seja colaborador da ADSCS ou membro dos Órgãos Sociais da ADSCS, terá um desconto familiar de 10% na mensalidade do Serviço de Apoio Domiciliário.
3. Os descontos previstos nos pontos anteriores não são cumulativos.
4. Caso o utente não pretenda o serviço de jantar, beneficia de 5% de desconto na comparticipação familiar mensal.
5. O utente de Serviço de Apoio Domiciliário tem um desconto de 100% na frequência do Clube Sénior.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: almoço, jantar e géneros alimentares para que o cliente possa consumir ao pequeno-almoço e lanche.
2. Como serviço suplementar, poderão ser fornecidas refeições de reforço para o fim-de-semana, caso o utente não tenha vaga ao fim de semana.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e enviada para o domicílio do utente, elaborada por um profissional especializado na área da nutrição e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
5. O horário da distribuição das refeições é entre as 12:00 e as 13:30 horas.

NORMA 19ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene pessoal diários 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 do centro de saúde da área de residência, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA 20ª

TRATAMENTO DA ROUPA

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário e pessoal, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelas equipas prestadoras de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

NORMA 21ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação, limpeza e manutenção das áreas principais do domicílio do utente, nomeadamente 4 divisões (quarto, sala de estar, cozinha, casa de banho).
2. São efetuadas uma vez por semana.
3. As higiens habitacionais realizam-se às terças –feiras, quartas-feiras e quintas-feiras das 09:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00 horas, sem prejuízo de, em casos excecionais, poderem ser realizadas noutros dias.

NORMA 22ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, ENTRE OUTROS

1. O desenvolvimento de atividades coletivas é da responsabilidade do Técnico Superior de Animação Sociocultural que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades para os utentes.
2. As atividades coletivas poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante as atividades os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela instituição ou por outras instituições da região, ficando o transporte, do e para o domicílio, a cargo da Instituição.
6. As atividades individuais, são realizadas no domicílio dos utentes, sendo totalmente gratuitas.
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.

8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 23ª

TRANSPORTE E ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente, no entanto, sempre que solicitada pelo utente e/ou seus familiares, a instituição realiza o transporte e acompanha o utente a consultas, cuidados de enfermagem, rastreios, análises clínicas, realização de exames diagnósticos, entre outros.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário, sempre que solicitado pelo utente e/ou seus familiares, realiza o transporte e acompanhamento a qualquer local da comunidade, como por exemplo cabeleireiro, dentista, correios, visita a familiares, entre outros. Estes acompanhamentos realizam-se preferencialmente dentro do concelho de Santarém.
3. O preçário dos acompanhamentos ao exterior depende do tempo despendido na deslocação e da distância da mesma, sendo possível consultar o preçário na secretaria da Creche Andó-Litá.

NORMA 24ª

SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA

1. O Serviço de Apoio Domiciliário tem o serviço de teleassistência devido à parceria que tem com a Câmara Municipal de Santarém.
2. Este serviço é divulgado junto dos utentes no ato da admissão na resposta social de SAD.
3. É verificado o interesse no serviço e se os utentes reúnem todas as condições necessárias para beneficiarem do serviço de teleassistência.
4. Caso o utente tenha interesse e reúna as condições, o Serviço de Apoio Domiciliário irá contactar a Câmara Municipal de Santarém para verificar se existem aparelhos disponíveis.
5. Após a instalação, o Serviço de Apoio Domiciliário responsabiliza-se por auxiliar e apoiar o utente na manutenção do equipamento.

NORMA 25ª

CONTROLO, PREPARAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura o controlo, a preparação e a administração da medicação de acordo com a guia de tratamento sempre que o utente e/ou os seus familiares o solicitem.

NORMA 26ª

ADAPTAÇÃO DO ESPAÇO E PEQUENAS REPARAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário executa pequenas tarefas de bricolagem e remodelação no domicílio do utente, sempre que seja necessário e solicitado pelo utente e/ou seus familiares.
2. Caso a reparação efetuada exija algum pagamento o utente será informado.

NORMA 27ª

APOIO NA AQUISIÇÃO DE AJUDAS TÉCNICAS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente e/ou seus familiares do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 28ª

APOIO PSICOSSOCIAL

1. O Serviço de Apoio Domiciliário procura prevenir a monotonia, o isolamento e a solidão do utente, promovendo o seu equilíbrio físico, emocional e psicológico, proporcionando assim uma melhor qualidade de vida.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário apoia o utente na gestão da sua vida quotidiana de forma a garantir a satisfação das suas necessidades e o seu bem-estar, articulando com a sua rede de suporte familiar assim como se necessário com outras entidades locais, tentando sempre que o utente mantenha um papel ativo na sociedade.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 29ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 30ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

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

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - c) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - e) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

- g) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - h) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - i) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
 - j) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, pela prestação de cuidados;
 - k) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
 - l) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - m) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes:
- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços, para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço De Apoio Ao Domicílio e os dirigentes da Instituição;
 - c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - e) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

NORMA 32ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
2. São deveres da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um 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 clientes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.
- i)

NORMA 33ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA 34ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. O contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 35ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. É admitida a interrupção da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do cliente, férias/acompanhamento de familiares ou outros que se considerem pertinentes no momento.
2. Quando o utente estiver de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo com, pelo menos, 8 dias de antecedência.
3. Caso o utente se ausente por um período de 15 ou mais dias seguidos, tem um desconto na mensalidade de 30%.
4. Caso o utente se ausente por um período superior a um mês, e pretenda reservar a sua vaga, poderá fazê-lo até um período máximo de 3 meses, desde que pague mensalmente 20%, da sua participação familiar mensal.
5. No caso de a data de admissão do cliente não coincidir com o início do mês, o cliente paga o correspondente ao número de dias que vai usufruir do serviço, nesse mês, tendo por base de cálculo a mensalidade acordada.

NORMA 36ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente.

NORMA 37ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O registo de ocorrências é feito pelas ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações.

NORMA 39ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas até 30 dias antes da sua entrada em vigor aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social,
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas até 30 dias antes da sua entrada em vigor ao utente ou ao seu representante legal, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 40ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da instituição.

NORMA 41ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua aprovação.

Aprovado em reunião de Direção, em 4 de junho de 2024.