



# Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Data: 13-07-2017

Revisão:03

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA I ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro de Convívio e Apoio à Juventude e Idosos - designado por CECAJUVI, tem acordo de cooperação para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 31-07-2001 e revisto a 14-09-2006.

O presente regulamento interno pretende dispor sobre um conjunto de normas e regras específicas que contribuem para o bom funcionamento do SAD, estando sujeito à legislação geral, emanada das autoridades competentes e esta fará parte do seu regulamento interno, aplicando-se aos utentes, familiares e todas as pessoas com quem ele se relacionar.

### NORMA II LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro – Alteração o Estatutos das IPSS;
- b) Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho – critérios e regras do modelo de cooperação;
- c) Portaria nº 38/2013 de 30 de Janeiro;
- d) Protocolo de Cooperação;
- e) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- f) Circular de Orientação Técnica nº 4 de 16/12/2014 – Regulamento das Comparticipações Familiares.

### NORMA III OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de SAD;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

### NORMA IV DESTINATÁRIOS, OBJECTIVOS, SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. São destinatários do SAD:

- a) Pessoas de 65 anos e +, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- b) Pessoas de 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 da vida diária.



## **Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário**

Data: 13-07-2017

Revisão:03

### 2. São objetivos do SAD:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
- c) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- e) Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, se aplicável.

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

- a) Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições ao domicílio
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal
- c) Tratamento de roupas
- d) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio

### 4. O SAD realiza ainda as seguintes atividades/ serviços extra:

- a) Apoio psicossocial
- b) Atividades de animação e ocupacionais, como passeios, visitas e atividades de animação
- c) Cedência de ajudas técnicas
- e) Realização de serviços externos através da aquisição de bens, levantamento de receituário médico e dos medicamentos ou prestação de outros serviços como pagamento de serviços, compra de mercearia

5. O SAD poderá proporcionar aos utentes, mediante pagamento adicional, segundo tabela em vigor o serviço de transporte e acompanhamento a consultas / realização de exames complementares de diagnóstico.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA V**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

##### 1. São condições de admissão neste serviço de SAD:

- Idade do cliente;
- Grau de dependência;
- Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o apoio necessário;
- Risco de isolamento social;
- Situações de emergência social.

#### **NORMA VI**

#### **INSCRIÇÃO**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição 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 do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e de todos os elementos do agregado familiar;



## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Data: 13-07-2017

Revisão:03

d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença e de todos os elementos do agregado familiar;

e) Declaração médica ou cópias das receitas médicas como comprovativo da situação clínica do utente e da medicação, caso se verifique essa necessidade;

f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar, nomeadamente com encargos anuais com aquisição de medicamentos de usos continuados em caso de doença crónica, transportes públicos até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência, do valor da renda ou da prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente, e do valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido.

2. A inscrição decorre no período das 9:30 horas até às 17:30 horas.

3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na instituição durante o seu período de funcionamento.

4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### NORMA VII

#### CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

- Residência na área geográfica da resposta social – 8%;
- Situação social e economicamente mais desfavorecidos – 13%;
- Falta de retaguarda familiar – 9%;
- Família do cliente a frequentar a resposta social – 8%;
- Situação de saúde/dependência física ou psíquica – 11%;
- Isolamento social ou geográfico – 11%;
- Ajuda na execução de atividades da vida diária – 9%;
- Ausência/indisponibilidade da família nos cuidados básicos – 11%;
- Idade – 11%;
- Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas – 9%;

### NORMA VIII

#### ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico da Gestão das Candidaturas e Admissão a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção ou em quem esta delegue.

2. Após decisão da admissão do indivíduo, 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.

3. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e se possível, autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

4. A admissão do idoso encontra-se condicionada a um período experimental de 30 dias, durante o qual é realizado o Programa de Acolhimento e se avaliará a adaptação e integração do utente no SAD.



**NORMA IX**

**ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

- a) O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
  2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
  3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
  4. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
  5. Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  6. 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;
  7. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  8. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  9. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- b) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, 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 X**

**PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Ficha de inscrição do utente;
  - b) Contrato de prestação de serviços;
  - c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente e agregado familiar;
  - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, significativo ou outros, em caso de emergência;
  - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
  - f) Ficha de Avaliação Diagnóstica,
  - g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
  - h) Plano Individual e respetivas avaliações e revisões;
  - i) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
  - j) Registos de visitas e diligências efetuadas;
- k) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;



## **Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário**

Data: 13-07-2017

Revisão:03

- I) Outros elementos considerados relevantes
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

### **NORMA XI LISTAS DE CANDIDATOS**

Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos. Tal facto é comunicado ao candidato ou significativo, através de carta, via telefone ou email.

### **CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XII INSTALAÇÕES**

1. O SAD está sediado em Largo da Liberdade nº 3422 Baião (Santa Leocádia) e as suas instalações são compostas por:
  - a) Secretaria e Recepção (em comum com outras respostas sociais);
  - b) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais)
  - b) Casas de Banho (em comum com outras respostas sociais);
  - c) Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);
  - d) Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);
  - e) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais);
  - f) Sala de atividades (em comum com outras respostas sociais);
  - g) Gabinete de enfermagem (em comum com outras respostas sociais).

#### **NORMA XIII HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O SAD funciona nos dias úteis e o seu horário de funcionamento é das 10:00 horas as 12:30 horas e das 14:00 horas às 17:00 horas.
2. O SAD encerra nos feriados nacionais e municipais.

#### **NORMA XIV PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês seguinte, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente *posterior* à sua realização.

#### **NORMA XV TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**



## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Data: 13-07-2017

Revisão:03

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização do SAD corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagens mínimas (40%) e máximas (75%).
3. O SAD assegura os seguintes serviços:
  - Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - Fornecimento e apoio nas refeições;
  - Tratamento de roupas do uso pessoal do utente;
  - Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocações a entidades da comunidade;

O SAD pode ainda assegurar outros serviços, designadamente:

  - Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - Transporte;
  - Cuidados de imagem;
  - Realização de atividades ocupacionais.
4. No caso de um utente não necessitar de todos os serviços acima mencionados, **a percentagem mínima será sempre de 40%**.
5. A tabela de comparticipação praticada pelo CECAJUVI é a seguinte:

Serviços (dias úteis)	Percentagem a aplicar sobre o rendimento <i>per capita</i>
<b>2 e 3 Serviços:</b>	40%
<b>4 Serviços</b>	50%
<b>4 Serviços + Higiene pessoal 2 x por dia</b>	60%
<b>4 Serviços + Atividades animação</b>	60%
<b>6 e 7 Serviços</b>	65%

5.1. Transporte/acompanhamento a consultas – segundo tabela em vigor conforme o local, com marcação antecipada.

6. As despesas com medicamentos, cuidados médicos, de enfermagem e reabilitação, fraldas, não estão incluídas na mensalidade e serão suportadas pelo idoso ou pelo seu responsável.
7. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4 de 16/12/2014 da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n



## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Data: 13-07-2017

Revisão:03

Sendo que:

- a) RC= Rendimento *per capita* mensal
- b) RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
- c) D= Despesas mensais fixas
- d) N= Número de elementos do agregado familiar

8. No que respeita a 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 (excepto 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 (exceto os apoios determinados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

9. No que respeita às despesas mensais fixas do agregado familiar, consideram-se para o efeito:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal 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) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

10. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, nomeadamente:

- 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 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.

Não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se deparam nas seguintes situações:

- a) Possuam entre si um vínculo contratual (por exemplo: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

11. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, de natureza fiscal ou outros;



## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Data: 13-07-2017

Revisão:03

12. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, serão feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com os critérios de razoabilidade;

13. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

14. Se a Direção entender, as mensalidades serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados; são solicitados os rendimentos atualizados, juntamente com a opção de SAD escolhida pelo utente, e determina-se a mensalidade final desta resposta social.

15. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

16. 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.

17. Haverá lugar a **uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal**, no caso de o idoso ser sócio da Instituição.

18. Haverá lugar a uma **redução de 10% na comparticipação familiar mensal** quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

19. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SAD pode providenciar o seu empréstimo. Embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, o utente ou familiar poderá assinar um termo de responsabilidade.

### NORMA XVI

#### CONFECÇÃO, TRANSPORTE E/OU DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES

1. As refeições são fornecidas e confeccionadas pela cozinha que serve o Centro de Dia de Baião (Santa Leocádia);
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. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, 1 sopa, 1 peça fruta ou doce, 4 pães. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.

### NORMA XVII

#### TRATAMENTO DE ROUPAS

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.





## **Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário**

Data: 13-07-2017

Revisão:03

2. Para o tratamento de roupa, este é realizado na Lavandaria do CECAJUUVI, sendo a roupa levantada semanalmente ou bissemanalmente, consoante a necessidade do utente e entregue no domicílio do mesmo pelo pessoal prestador de cuidados.

### **NORMA XVIII**

#### **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 poderá ser 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 mais um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.
3. Para a realização da higiene pessoal, a instituição dispõe dos seguintes materiais: luvas, máscaras, toucas e aventais de plástico descartável para segurança e higiene das colaboradoras e utentes. Os materiais necessários para a higiene e conforto do utente (ex: fraldas, resguardos, cremes, gel, etc) são encargos da responsabilidade do próprio e/ou dos seus familiares.

### **NORMA XIX**

#### **ARRUMAÇÃO E PEQUENAS LIMPEZAS NO DOMICÍLIO**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo, nomeadamente cozinha, casa de banho e quarto em uso.
2. A limpeza de habitação é efetuada semanalmente, exceto em casos que o utente não necessite e só queira quinzenalmente.
3. Os materiais e equipamentos necessários para a limpeza habitacional são encargos da responsabilidade do idoso ou seus familiares.

### **NORMA XX**

#### **AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E OUTROS ARTIGOS DE 1ª NECESSIDADE**

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

### **NORMA XXI**

#### **OUTRAS ACTIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS**

1. Ao nível do acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem temos uma tabela de preços própria de acordo com a distância das deslocações. No entanto, os pedidos devem ser realizados atempadamente para melhor gestão dos recursos disponíveis e dentro do horário de funcionamento da resposta social.
2. Ao nível das atividades de animação:
  - e) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora que comunica, através das AAD's a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
  - f) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes
  - g) 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.



## **Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário**

Data: 13-07-2017

Revisão:03

- h) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.
- i) Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

3. Ao nível da cedência de ajudas técnicas:

- a) Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar o seu empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação.

4. Na aquisição de serviços e bens, os pedidos devem ser realizados atempadamente para melhor gestão dos recursos disponíveis.

### **NORMA XXII**

#### **CHAVE DO DOMICILIO**

Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta é guardada em local seguro e entregue à responsabilidade da ajudante de ação direta encarregada pela prestação de cuidados.

### **NORMA XXIII**

#### **QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD 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 XXIV**

#### **DIRECÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste SAD 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.

2. São funções da Diretora Técnica:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;
- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES**



**NORMA XXV**

**DIREITOS DOS UTENTES**

1. Os utentes têm os seguintes direitos:

- a) À utilização dos serviços e equipamentos da Instituição disponíveis para a respetiva valência e nos termos do acordado com esta;
- b) À igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- c) Serem tratado em boas condições de higiene, segurança e alimentação, dentro das possibilidades da Instituição;
- d) Participar, sempre que possível, nas atividades socioculturais e recreativas promovidas pela Instituição;
- e) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades;
- f) Ver respeitada a sua intimidade, privacidade, honra e dignidade;
- g) Reclamar verbalmente ou por escrito;
- h) Exigir qualidade, eficácia e eficiência no serviço prestado;
- i) Conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação de serviços e respetivos preçários.
- j) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- k) 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;
- l) 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.

2. O CECAJUVI possui um **manual de ética**, sendo o seu objetivo fundamental, fixar as regras e os princípios gerais de ética e conduta profissional dos colaboradores do CECAJUVI, sendo aplicável a todos os colaboradores, aos utentes e famílias, nas relações entre si e com terceiros.

**NORMA XXVI**

**DEVERES DOS UTENTES**

Os utentes têm os seguintes deveres:

- a) Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos de apuramento da comparticipação familiar;
- b) O pagamento pontual da comparticipação a que está obrigado;
- c) Colaborar com a equipa que presta apoio ao utente;
- d) Zelar pela conservação e boa utilização dos espaços e bens da Instituição;
- e) Participar, de modo ativo, apresentando sugestões, queixas e/ou reclamações que julguem convenientes;
- f) Respeitar todos, os colaboradores, dirigentes e outros utentes da Instituição;
- g) Não assumir comportamentos que prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à sua eficaz prestação;
- h) Colaborar com a Instituição na resolução dos seus problemas;
- i) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- j) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do SAD e os dirigentes da Instituição;



## **Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário**

Data: 13-07-2017

Revisão:03

- k) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- l) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- m) Comunicar à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### **NORMA XXVII**

#### **DIREITOS DA DIRECÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Direção 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 coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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 direitos dos trabalhadores afetos ao SAD:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Frequentar ações de formação adequadas;
- c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

### **NORMA XXVIII**

#### **DEVERES DA DIRECÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO**

1. São deveres da Direção da Instituição:

- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- h) Manter os processos dos utentes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

2. São deveres dos trabalhadores afetos ao SAD:



## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Data: 13-07-2017

Revisão:03

- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- e) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
- f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/significativo e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
- h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- k) Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;

### NORMA XIX

#### GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGENCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus tratos de colaboradores para com os clientes e vice-versa, serão analisados pela Diretora Técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Prevenção de Maus Tratos a idosos.

### NORMA XX

#### PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

1. A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:

- a) É avisado o familiar/pessoa próxima de contacto definido;
- b) Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;
- c) Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima o cliente é acompanhado ao serviço de saúde por um Ajudante de Ação Direta, no entanto, cabe à família acompanhar o cliente mal lhe seja possível.

2. Os utentes estão abrangidos por um **seguro**, desde que haja acidente que ocorra durante as atividades programadas para estes utentes na Instituição. Este seguro funciona em regime de complementaridade do sistema / subsistema público de saúde e apenas cobre danos pessoais do utente. Apenas está coberta pelo seguro, a assistência prestada em estabelecimentos de saúde públicos, com exceção dos casos de impossibilidade de tratamento naqueles estabelecimentos, devidamente comprovados pelos respetivos serviços.



**NORMA XXI**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou significativo e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços. Este contrato visa regular a prestação de cuidados dados no domicílio do utente.

**NORMA XXII**

**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do 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 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, **sofre uma redução de 10%**, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;

**NORMA XXIII**

**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 utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. A cessação do contrato da prestação dos serviços deverá ser realizada através de carta registada ou preenchimento de documento fornecido pela Instituição a justificar a cessação.
4. A cessação da prestação dos serviços também poderá acontecer com a terminação do contrato em situações de prestação de serviços temporários.

**NORMA XXIV**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

**NORMA XXV**

**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 Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.

**CAPÍTULO V**

**DISPOSIÇÕES FINAIS**



## **Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário**

Data: 13-07-2017

Revisão:03

### **NORMA XXVI**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE 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 significativo e Instituto de Segurança Social, I.P, 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.

### **NORMA XXVII**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

### **NORMA XXVIII**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 13-07-2017.

A Direção