

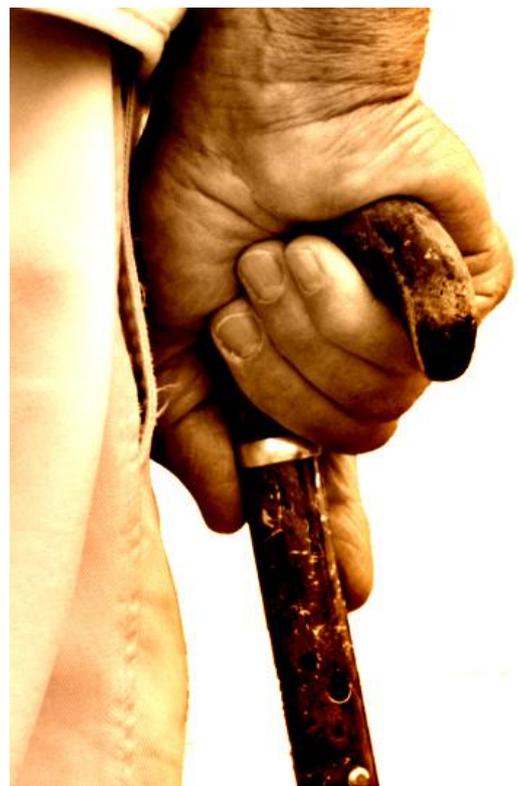


Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão

CENTRO SOCIAL, RECREATIVO E CULTURAL DE CARLÃO

REGULAMENTO INTERNO

RESPOSTA SOCIAL SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO- SAD





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O **CENTRO SOCIAL, RECREATIVO E CULTURAL DE CARLÃO**, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real em 02/12/1988 para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, adiante designado por SAD. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

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 – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b. Portaria n.º 196-A/2015 de 1 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, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- c. Portaria n.º38/2013, 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 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e. Protocolo de Cooperação em vigor;
- f. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

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. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b. Contribuir para a permanência dos utentes/clientes 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/clientes, 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 auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade 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 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 do uso pessoal do utente/cliente;
 - 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;
 - f. Teleassistência (Serviço ainda não fornecido/implementado pelo Centro Social Recreativo e Cultural de Carlão).
2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a. Serviço de enfermagem;



- b. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - c. Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - d. Cedência de ajudas técnicas;
 - e. Apoio psicossocial;
 - f. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes/clientes;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana;
 4. Devem ser prestados no mínimo dois (2) serviços básicos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
 - a. Vontade expressa em ser admitido ou por solicitação do representante legal.
 - b. Existir vaga na Resposta Social de SAD.
2. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente/cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a. BI ou Cartão do Cidadão do utente/cliente e do representante legal, quando necessário;



- b. Cartão de Contribuinte do utente/cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente/cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d. Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente/cliente pertença;
 - e. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente/cliente;
 - f. Comprovativos dos rendimentos do utente/cliente e agregado familiar;
 - g. Declaração assinada pelo utente/cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
 - h. Outros documentos considerados necessários;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria/Direção do Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão de segunda a sexta entre as 10:00h e as 16:00h.
 3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
 4. 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. São critérios de prioridade na seleção dos utentes/clientes:
 - a. Grau de dependência;
 - b. Isolamento, ou risco de isolamento, social e/ou geográfico;
 - c. Impossibilidade ou ausência de estruturas familiares ou afins de apoio;
 - d. Desajustamento ou conflito familiar;
 - e. Baixos recursos económicos;



- f. Naturalidade ou residência na área de abrangência do Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão;
 - g. Encaminhado pela Segurança Social;
 - h. Sócio do Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão.
2. Em caso de igualdade de critérios, terá prioridade o indivíduo com inscrição válida mais antiga, ou aquele que a Direção conclua estar em maior risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento e/ou dependência.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. A decisão de admissão dos utentes/clientes é da competência da Direção e da Diretora Técnica, com base nos dados fornecidos e nos pedidos de admissão existentes.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente/cliente, por escrito, no prazo de 20 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. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. A admissão será condicionada a um prazo experimental de 6 meses, para avaliar a adaptação do utente/cliente e eventuais situações clínicas que passem despercebidas no momento da triagem.
7. A admissão deve ser formalizada através de contrato escrito entre a Instituição e o utente/cliente/família onde serão definidos os termos e condições dos mesmos. Antes da assinatura do contrato, será fornecido ao utente/cliente/família um exemplar do Regulamento Interno.
8. No ato da admissão é devido o pagamento imediato da primeira mensalidade;



9. Os utentes/clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente/cliente ou seu representante legal, através de carta.

NORMA 9ª

LISTAS DE ESPERA

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será preenchida uma ficha de inscrição com os contatos do utente/cliente e/ou familiares responsáveis com vista a contato futuro aquando da existência de vaga.
2. Posteriormente será enviada comunicação via carta a informar sobre a impossibilidade de admissão e qual a posição que ocupa na lista de espera.
3. A Lista de Espera será atualizada anualmente.

NORMA 10ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES/CLIENTES

1. O acolhimento é realizado pelo Presidente de Direção do Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão e/ou pelo Diretor Técnico que apresenta a estrutura, o modo de funcionamento e os recursos humanos.
2. O acolhimento dos novos utentes/clientes rege-se pelos seguintes critérios:
 - a. Apresentação da equipa prestadora de serviços e dos equipamentos utilizados para a prestação do serviço;
 - b. Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - c. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - d. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente/Cliente;



- e. Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente/cliente nas atividades desenvolvidas;
 - f. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
 - g. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da entrevista inicial; completando e/ou alterando a informação, se for necessário;
 - h. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente/cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente/Cliente.
3. Se, durante este período, o utente/cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente/cliente; 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/cliente, de rescindir o contrato.

NORMA 11ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE/CLIENTE

1. Do processo individual do utente/cliente consta:
 - a. Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - b. Identificação e contacto do utente/cliente;
 - c. Data de início da prestação dos serviços;
 - d. Identificação e contato do familiar ou representante legal;
 - e. Identificação e contato do médico de família;
 - f. Identificação da situação social;
 - g. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h. Programação dos cuidados e serviços;
 - i. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas (Folha de Registo de Ocorrências);



- j. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente/cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - k. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - l. Contrato de prestação de serviços;
 - m. Plano das atividades socioculturais;
 - n. Cópia dos documentos pessoais.
2. O Processo Individual do utente/cliente, 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

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

NORMA 13^a CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

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 de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 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:
- Do trabalho dependente;
 - Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);



- f. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas 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 não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - g. 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%;
 - h. 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, 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;
 - b. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;



- d. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e. Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 14^a

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. 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**:

| Serviços | Nº de Serviços | Dias Úteis | Dias Úteis + FDS |
|--|----------------|------------|------------------|
| Alimentação + Higiene habitacional ou Tratamento de roupas ou Higiene pessoal | 2 | 40% | + 10% |
| Alimentação + Higiene habitacional + Tratamento de Roupas ou Higiene pessoal | 3 | 45% | + 10% |
| Alimentação + Higiene habitacional + Tratamento de Roupas + Higiene pessoal | 4 | 50% | + 10% |
| Alimentação + Higiene habitacional + Tratamento de Roupas + Higiene pessoal + Atividades de animação e socialização | 5 | 55% | +10 % |
| Alimentação + Higiene habitacional + Tratamento de Roupas + Higiene pessoal + Atividades de animação e socialização + Enfermagem | 6 | 60% | + 10 % |



2. Quando se verifique a necessidade de outros serviços (com carácter esporádico e/ou pontuais), percentagem a aplicar no mês imediatamente seguinte àquele em que ocorra o pedido:
 - a. Acompanhamento e transporte a consultas médicas assim como a exames complementares de diagnóstico: 5%
 - b. Pequenas reparações no domicílio: 5%
 - c. Aquisição de bens: 5%
 - d. Cedência de ajudas técnicas: 5%
 - e. Apoio psicossocial: 0%
 - f. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para prestação de cuidados aos utentes/clientes: 0%
 - g. O somatório da comparticipação familiar não pode ultrapassar os 75% do rendimento *per capita* do agregado familiar.
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
4. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação 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.
5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor o utente/cliente será avisado por escrito com 30 dias de antecedência.

NORMA 15ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente/cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.



2. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento por mais de que um elemento do agregado familiar.
3. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
4. 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 10 do mês a que respeita, na Secretaria/Direção da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente/cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

DA 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, pequeno-almoço, lanche e jantar.
2. O serviço de alimentação é feito entre as 11:30 e as 13:00.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes/clientes desta resposta social.



4. As dietas dos utentes/clientes, 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 no mínimo uma vez por semana, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal semanal.
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 DO USO PESSOAL DO UTENTE/CLIENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente/cliente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente/cliente e corresponde a um serviço diário realizado pelo menos 1 vez por semana.

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/cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente/cliente 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

17

1. O utente/cliente pode participar de segunda sexta nas atividades desenvolvidas na Instituição, bem como em todas as atividades programadas durante o ano, sejam passeios, encontros temáticos, visitas, festas, eventos culturais, entre outros.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica e do técnico de animação sociocultural que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes/clientes do SAD podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes/clientes.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes/clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes/clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
6. Os utentes/clientes 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.
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente/cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente/cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 22ª

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/cliente; No entanto, os utentes/clientes de Apoio Domiciliário 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/clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares; No entanto e como serviço pago á parte pode um auxiliar da Instituição acompanhar o utente/cliente.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 23ª

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/cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 24ª

APOIO PSICOSSOCIAL

O Apoio Psicossocial é prestado pela Diretora Técnica tanto ao domicílio como nas Instalações da Instituição. Este apoio será efetuado sempre que se considerar necessário ou seja requerido pelo utente/cliente.

NORMA 25ª

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES/CLIENTES

Sensibilizar familiares e cuidadores para a necessidade de acompanhamento ao utente/cliente nas várias situações de vida diária procurando desta forma colmatar o isolamento emocional,



social e geográfico do utente/cliente e promovendo de igual modo o envelhecimento ativo e saudável.

Esta sensibilização faz-se através do envolvimento ativo dos familiares e cuidadores através de ações e formações e de incentivo à participação no processo de acompanhamento ao utente/cliente.

NORMA 26ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente/cliente 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 27ª

OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

Durante as atividades socioculturais são realizadas atividades de motricidade fina através de jogos (Ex. BOCCIA), pintura e atividades manuais de expressão plástica. Estas atividades estão disponíveis de segunda a sexta nas instalações da Instituição e podem ser frequentadas pelos utentes/clientes de SAD.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 28ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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 29ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção 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;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo funcionário de serviço, tendo este a obrigação de informar a Direção.

20

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 30ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/CLIENTES

1. São direitos dos utentes/clientes:
 - 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 necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g. Ter acesso à ementa semanal, 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, neste caso, 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. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

2. São deveres dos utentes/clientes:

- 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 DOMICILIÁRIO e os dirigentes da Instituição;
- c. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;



NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos do Centro Social Recreativo e Cultural de Carlão:

- 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 comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/cliente 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/clientes, 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;
- f. Sobre o incumprimento do estabelecido nos números anteriores tem esta Instituição 30 dias para se pronunciar, por escrito.

22

2. São deveres do Centro Social Recreativo e Cultural de Carlão:

- a. Respeito pela individualidade dos utentes/clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;



- f. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes/clientes;
- g. Manter os processos dos utentes/clientes atualizados;
- h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes/clientes;

NORMA 32^a

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE/CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes/clientes 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/cliente.

NORMA 33^a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente/cliente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente/cliente, 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 34^a

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE/CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente/cliente 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/cliente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 35ª

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/cliente.
2. Por denúncia, o utente/cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 36ª

CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO, SUSPENSÃO E RESCISÃO DE CONTRATO

1. É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social da Instituição.
2. São consideradas condições de suspensão ou rescisão do contrato:
 - a. Não adaptação do utente/cliente;
 - b. Insatisfação das necessidades do utente/cliente;
 - c. Mudança de residência;
 - d. Incumprimento das cláusulas contratuais.

NORMA 37ª

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/cliente e/ou familiar.



NORMA 38ª

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/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

25

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

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 ao utente/cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente/cliente 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, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.



NORMA 41ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Os encargos com as despesas de funeral não são da responsabilidade da Instituição.
2. As situações não previstas neste regulamento ficam sujeitas a apreciação da Direção.

26

NORMA 42ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento foi alterado com as orientações da Segurança Social em abril de 2016 e entra em vigor a 01 maio 2016 com a respetivas alterações

A Direção:

Presidente: _____

Vice-Presidente: _____

Tesoureiro: _____

Secretário: _____

Vogal: _____



ANEXOS

