



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Lar e Centro de Dia Para Idosos o Cantinho Amigo de Santiago Maior”, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Évora, em 30/11/1999, Instituição Particular de Solidariedade Social rege-se pelas seguintes normas.

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:

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Portaria 196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. 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;
4. 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 respectivo regime contraordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Destinatários e objectivos



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, 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:
 - 2.1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - 2.2. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - 2.3. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - 2.4. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - 2.5. 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;
 - 2.6. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - 2.7. 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;
 - 2.8. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - 2.9. 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;
 - 2.10. 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;
 - 2.11. Promover a intergeracionalidade;
 - 2.12. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - 2.13. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - 2.14. Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

2.15. Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA IV

Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Fornecimento de Refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - 1.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.3. Higiene habitacional, estritamente necessária á natureza dos cuidados prestados;
 - 1.4. Cuidados de imagem;
 - 1.5. Animação Sócio-Cultural;
 - 1.6. Acompanhamento Médico e Enfermagem;
 - 1.7. Tratamento de roupas de uso pessoal do utente.
2. O Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo realiza ainda as seguintes actividades:
 - 2.1. Acompanha os utentes ao Posto Médico,da área de residência;
 - 2.2. Apoio social;
 - 2.3. Cedência de ajudas técnicas;
 - 2.4. Apoio burocrático(elaboração de IRS, Cartão do idoso).



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES
NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 da norma 3^a
2. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à Freguesia de Santiago Maior ou à Instituição;
3. Pessoas idosas ou não que devido ao seu estado físico e/ou psíquico, necessitem de cuidados permanentes;

NORMA VI

Candidatura

4. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição e avaliação inicial de requisitos que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade do utente ou do representante legal, quando necessário;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do utente ou do representante legal, quando necessário;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente ou do representante legal, quando necessário;
- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.7. Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais **e o uso da imagem para efeitos de elaboração de processo do utente e actividades internas** para efeitos de elaboração de processo do utente;
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
3. O período de candidatura decorre, no seguinte período: **Janeiro a Dezembro**
- 3.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: Entre as 9.30h e 13h e das 14.30h às 18.00h na Secretaria da Instituição.

4. O período de renovação da candidatura decorre, durante o mês de janeiro por iniciativa do utente.
5. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da Instituição e no mesmo horário.
6. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule determine a tutela/curatela.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, os mesmos devem ser entregues no prazo máximo de 30 dias.

NORMA VII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Frequência de outros serviços da instituição
2. Residência no Concelho/ Freguesia de implantação da instituição
3. Inexistência de familiares, ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento
1. Situações de emergência social
2. Grau de autonomia e tipo de cuidados requeridos
3. Tipo de cuidados médicos e paramédicos exigidos
4. Isolamento geográfico
5. Isolamento Social
6. Idade do utente
7. Data de Inscrição (Ser sócio há pelo menos 6 meses).
8. Utente encaminhado pelos serviços da Segurança Social.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. É competente para decidir a Direção da entidade sob orientação da Direção Técnica, após visita domiciliária e parecer técnico.
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. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direção.
6. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1^a Mensalidade
7. 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;
8. 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, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O acolhimento de novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
2. Todo o processo de integração do utente encontra-se descrito no programa de acolhimento;
3. Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
4. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
5. 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;
6. Entrega de 1 exemplar do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar, no ato de celebração do contrato e prestação de serviços.

7. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratação;
8. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
9. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
10. Elaboração do contrato escrito;
11. 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;
12. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores 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. No processo individual do utente constam os seguintes elementos e encontra-se organizado da seguinte forma :

| | |
|--|--|
| Gabinete Directora técnica sob a responsabilidade da mesma | Ficha de inscrição e avaliação inicial de requisitos; Carta de admissibilidade e carta de aprovação; Lista de bens do utente; Contrato; Ficha de avaliação diagnóstica; Programa de acolhimento do utente; Relatório do programa de acolhimento do utente; Plano individual do utente e respetivas revisões; Registos de período de ausências Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável; |
| Gabinete da Directora técnica sob a | Registos de participações nas atividades |



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

| | |
|--|-------------------------|
| responsabilidade da Animadora Sociocultural | |
| Gabinete médico/ sob a responsabilidade da Enfermeira | Processo de saúde |
| Gabinete médico/ sob a responsabilidade da Encarregada Geral | Registos de ocorrências |
| Lavandaria sob a responsabilidade da responsável de setor | Registo da lavandaria |

2. O Processo Individual do utente é arquivado no Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo, em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;
4. O utente, têm conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA XI

Listas de Espera

1. A lista de espera é atualizada anualmente e afixada na instituição
2. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada por escrito ao possível utente, e ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo de Santiago Maior está sediado em Aldeia das Pias e as suas instalações são compostas por: 2 pisos, gabinetes técnicos e administrativos (Piso 1 e R/C);
 - Cozinha, copa e despensa (Piso 1);
 - Refeitório (Piso 1);



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

- Sala de Estar (Piso 1 e R/C);
 - Instalações sanitárias (3 no R/C e 6 no Piso 1);
 - Lavandaria (Piso 1);
 - Duas copas (Piso 1 e R/C);
 - Sala de actividades (Piso R/C);
 - Sala técnica (caldeira a gás) (Piso R/C);
 - Depósito de gás propano (Reservatório de 2800 kg para cozinha e aquecimento);
 - Armazém de aprovisionamento (Piso R/C).
2. A unidade possui 21 quartos (5 no R/C e 16 no Piso1), 7 dos quais com instalações sanitárias.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

A resposta social de Serviço de apoio domiciliário, funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, durante todo o ano entre as 08.00h e as 21.00h.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: até ao dia 8 de cada mês, na Secretaria da Instituição.
2. 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.
3. **As vagas ocupadas extra acordo terão que ser comparticipadas pelo utente / família com o mesmo valor suportado pelo ISS.**

NORMA XV

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, da Direcção Geral de segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. 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 caráter temporário), designadamente:

- 3.1. Cônjugue, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- 3.2. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- 3.3. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- 3.4. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- 3.5. 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.

4. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- 4.1. Do trabalho dependente;
- 4.2. 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);

4.3. 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;

4.4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

4.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

4.6. 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 dez. 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.

4.7. De capitais – rendimentos definidos no artº 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%.

4.8. 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 efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

5.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

-
- 5.2. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
- 5.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- 5.4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 5.5. Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares
6. 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** :
8. A comparticipação do utente é de 60% em casos excepcionais poderá ser de 75% Consoante os serviços prestados, a percentagem distribui-se da seguinte forma:
- Alimentação- 40%
- Higiene Pessoal- 15%- 2 banhos por semana e 2 higienes pessoais por dia.
- 25% + de 2 banhos por semana ou + do que 2 higienes pessoais por dia.
- Tratamento de Roupas - 5%
- Higiene Domiciliária – 5%
8. Ao somatório das despesas referidas em 5.2, 5.3 e 5.5 do n.º 5 desta norma 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;
9. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- 9.1. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- 9.2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convaciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
10. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
11. O pagamento da mensalidade, mediante a entrada na instituição é calculado da seguinte forma:
- 11.1. Se a entrada decorrer do dia 01 até ao dia 07 do mês paga a totalidade da mensalidade.



-
- 11.2. Se a entrada decorrer do dia 08 até ao dia 15 do mês paga 80% sobre o total da mensalidade.
 - 11.3. Se a entrada decorrer do dia 16 até ao dia 22 do mês paga 50% sobre o total da mensalidade.
 - 11.4. Se a entrada decorrer do dia 23 até final do mês paga 40% sobre o total da mensalidade.

NORMA XVI

NORMA XVI

Montante e revisão da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente, após a entrega da declaração de IRS com efeitos retroactivos a partir do mês de Janeiro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XVII

Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e é também entregue uma cópia ao utente, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

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 é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. 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 XIX

Tratamento da roupa do uso pessoal do utente

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

NORMA XX

Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas 1 vez por semana.

NORMA XXI

Passeios ou Deslocações

- O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo é da responsabilidade da Animadora Sócio-Cultural do Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo de Santiago Maior, que comunica, através dos colaboradores a organiza as atividades, nas quais os utentes da resposta social de SAD estão incluídos.
- Os passeios são gratuitos, e quando necessário, o Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo, suporta os encargos adjacentes a esta atividade, não havendo qualquer participação por parte dos utentes.

- O representante legal dos utentes que não permitam que os estes efectuem esses passeios ou deslocações em grupo terão que o fazer por escrito.
- Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pela Animadora Sócio-Cultural e pelas funcionárias desta instituição.

NORMA XXII

Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes de 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 desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA XXIII

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a produtos de apoio à autonomia (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição o seu empréstimo, , junto das unidades de saúde da sua área de abrangência , quer junto de instituições que dispõem de banco de produtos de apoio, a cedência dos produtos necessários à satisfação das necessidades os utentes .Relativamente á aquisição de fraldas esta são da responsabilidade do utente.

NORMA XXIV

Administração de Fármacos

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

NORMA XXV

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor;
2. Existe uma Diretora Técnica, uma Encarregada de serviços Gerais, uma Animadora Sócio-Cultural, uma Enfermeira, um escriturário , 5 Cozinheiras, duas lavandeiras, um Motorista e 15 Auxiliares de ação direta.

NORMA XXVI

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

1. À Diretora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir os serviços, seja responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora Técnica é substituída nas suas ausências e impedimentos, pela Encarregada Geral.
3. São funções da Diretora Técnica:
 - Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
 - Elaborar, executar e garantir o estudo da situação do utente e elaboração do respectivo plano de cuidados;
 - Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
 - Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
 - Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
 - Participar em reuniões de Direcção, sempre que as ações assim o justifiquem;
 - Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVII

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
4. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo, mediante declaração assinada por ambas as partes.
5. Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
7. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Ter acesso à ementa semanal;
9. 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;
10. 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 respectiva família;
11. À preservação da sua imagem;
12. À integridade e ao desenvolvimento da sua personalidade;
13. Ao respeito pelo seu percurso de vida;
14. À privacidade e à reserva da vida privada (intimidade e confidencialidade);
15. À liberdade de expressão;
16. À liberdade de escolha;
17. À liberdade religiosa;
18. A uma vida social, afectiva e sexual;

-
19. Ao respeito pela sua autonomia na gestão do seu património;
 20. À garantia da qualidade dos cuidados que lhe são prestados;
 21. À participação e convívio familiar e comunitário;
 22. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria sobre o serviço à Diretora Técnica ou Encarregada Geral da Instituição, na ausência da anterior.

NORMA XXVIII
Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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);
2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
6. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
7. Colaborar em tudo quando, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria de vida na Instituição;
8. Comunicar previamente à Diretora Técnica ou à Encarregada Geral, eventuais ausências do domicílio / alterações no serviço;
9. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA XXIX



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Os dirigentes e colaboradores, serem tratados com respeito e dignidade;
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
6. Ver respeitado o seu património;
7. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ ou familiares no ato da admissão;
8. À instituição é reservado o 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 seu relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXX

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
2. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
3. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
4. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

5. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
6. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
7. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
8. Manter os processos dos utentes atualizados;
9. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
10. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
11. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
12. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
13. 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. O familiar de referência, autorizado pelo utente, pode decidir sobre esta matéria, ou o representante legal do utente.

NORMA XXXI

Direitos Gerais dos Colaboradores

1. Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal.
2. Ter direito a condições que permitam a sua formação.
3. Reunir-se, de acordo com a lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço.
4. Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação vigente.
5. Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
6. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção do Estabelecimento ou serviços competentes do Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo .
7. Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas.

NORMA XXXII

Deveres Gerais dos Colaboradores



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

1. Contribuir para o bom funcionamento da Instituição.
2. Tratar com dignidade e respeito todos os elementos que prestem serviço na instituição, os clientes e seus familiares e todas as visitas da Instituição.
3. Cumprir este Regulamento, o Regulamento Interno da Instituição e quaisquer outras determinações da Direção da Instituição .
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor no Lar e centro de Dia o Cantinho Amigo.
5. Não fumar no Estabelecimento.
6. Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra.
7. Sugerir as modificações e adaptações que no seu entender contribuam para o melhor funcionamento do Lar.
8. Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas.

NORMA XXXIII

Direitos dos Voluntários

De acordo com o Regulamento de Voluntariado do Lar e Centro de Dia O cantinho Amigo, são Direitos dos Voluntários que atuem na Instituição:

1. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, da responsabilidade da Instituição.
2. Dispor de um cartão de identificação de Voluntário e do respetivo uniforme, fornecidos pela instituição.
3. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança.
4. Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário.
5. Cumprir o programa de Voluntariado acordado com a Instituição selecionada.
6. Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto.

NORMA XXXIV

Deveres dos Voluntários

De acordo com o Regulamento de Voluntariado do Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo, são Deveres dos Voluntários que atuem na instituição:



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

1. Observar e respeitar as disposições regulamentadas e as deliberações dos órgãos coordenadores do Voluntariado.
2. Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas.
3. Manter conduta digna.
4. Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas.
5. Colaborar em todas as iniciativas que concorram para o prestígio e desenvolvimento de toda a atividade do Voluntariado.
6. Responder aos inquéritos de avaliação/satisfação do serviço.
7. Marcar sempre a sua presença na respectiva folha de ponto.
8. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
9. Em nenhuma circunstância deve assumir o papel de representante do lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo.

NORMA XXXV

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem á 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 XXXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do utente

1. A interrupção do serviço, pode ser feita excepcionalmente, quando o utente se encontra hospitalizado;
2. Quando o utente vai de férias , a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo , com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente,sofre uma redução de 10%, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, excede 15 dias seguidos.
4. Em caso de óbito/saída haverá ainda a seguinte redução da comparticipação familiar:



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

-
- 4.1 Óbito/[saída](#) que ocorra do dia 01 até ao dia 07 do mês paga 40% sobre o total da mensalidade.
 - 4.2 Óbito/[saída](#) que ocorra do dia 08 até ao dia 15 do mês paga 50% sobre o total da mensalidade.
 - 4.3 Óbito [/saída](#) que ocorra do dia 16 até ao dia 22 do mês paga 80% sobre o total da mensalidade.
 - 4.4 Óbito/ [saída](#) que ocorra do dia 23 até final do mês paga a totalidade da mensalidade.
 5. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço de ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
 6. A não renovação do contrato por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data de termo do contrato.

NORMA XXXVII

Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e 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 ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes

NORMA XXXVIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Por Morte – A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denuncia – Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIX

Livro de Reclamações



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição sempre que desejado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA XL

Metodologia para a gestão e prevenção e denúncia de situações de abuso, negligência e Maus Tratos

1. Este serviço dispõe Metodologia para a gestão e prevenção e denúncia de situações de abuso, negligência e Maus Tratos, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

NORMA XLI

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 verificado diariamente pela Direção/Coordenação técnica da instituição. O mesmo é preenchido diariamente por todos os colaboradores.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA XLII

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da resposta social de serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu 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 ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.



REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CÓDIGO: RG.03.06

DATA: 08/09/2017

1. Estas alterações deverão ser comunicadas aos serviços do Centro Distrital de solidariedade e segurança social de Évora.

NORMA XLIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria e com o parecer técnico e da Direcção do Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo.

NORMA XLIV

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 19 de outubro de 2017.

ELABORADO/ APROVADO

A Direção

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)
O utente (*) do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de de 20.....

(Assinatura do utente (*))

(*) – Adaptar caso seja um familiar de referencia a assumir as obrigações como 3º outorgante do CPS, ou o responsável legal, a assumir o contrato.