REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

ASESM – Associação de Solidariedade e Educação de Salir de Matos
Rua Principal nº 4
2500-637 Salir de Matos
Tel: 262 839 550
Telm: 917 720 731
Correio eletrónico:asesm-geral@sapo.pt

Elaborado/Preparado por:	**Aprovado por**:
Miguel Coelho	Direção **Data: 22-06-2017**

Lista de revisões

REVISÃO Nº	*TIPO DE ALTERAÇÃO*	*PÁGINA(S)*	*DATA*
01	Revisão geral do texto	Todas	
02	Revisão geral do texto	Todas	06/05/2015
03	Alteração da norma 2ª alínea b) Alteração da norma 7ª Inclusão dos direitos e deveres do pessoal e voluntários norma 32ª Alteração da norma 40ª nº 4 Renumeração das normas 32ª à 34ª	2 4 10 12 10-12	18-05-2017

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
NORMA 1ª
ÃMBITO DE APLICAÇÃO

A ASESM - Associação de Solidariedade e Educação de Salir de Matos, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 29/12/1998, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO 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 nº196-A/2015 de 1 de julho;

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 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:

a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;

b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;

c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;

d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do 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 DOMICILIÀRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços (referir todos os que são disponibilizados):
a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
a) Passeios;
b) Festas em conjunto com outras instituições e autarquia;
c) Colonia de férias;
d) Cedência de ajudas técnicas;
e) Outros.
3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES
NORMA 5ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO:
1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

NORMA 6ª
INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;

e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
g) Declaração assinada pelo utente 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. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. A ordenação final dos candidatos é efetuada tendo em conta o somatório dos critérios de que a seguir se apresentam:

Critérios de priorização na admissão	**Ponderação**
1) Incapacidade para satisfazer as suas necessidades básicas	15
2) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos	15
3) Fracos recursos económicos	15
4) Risco de isolamento social	15
5) Situações de emergência sinalizados pela segurança social	15
6) Cliente e/ou cônjuge já apoiados pela instituição	10
7) Residência na freguesia de Salir de Matos	10
8) Ser associado da ASESM	5
Total	**100**

2. Em caso de empate na soma dos critérios de priorização será tida em conta a antiguidade da inscrição.

NORMA 8ª
ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 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. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: a 1ª mensalidade;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, pessoalmente por telefone ou carta.

NORMA 9ª
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
g) 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;
2. 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 10ª
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
a) Identificação e contacto do utente;
b) Data de início da prestação dos serviços;
c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
d) Identificação e contacto do médico assistente;
e) Identificação da situação social;
f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
g) Programação dos cuidados e serviços;
h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
k) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. O Processo Individual do utente, 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 11ª
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÀRIO funciona nos dias uteis das 08h00 às 13h30 e das 16h00 às 18h00.

NORMA 12ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

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

Sendo que:
RC= Rendimento per capita
RAF= Rendimento do agregado familiar (anual 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 caráter temporário), designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

a) Do trabalho dependente;

b) 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);

c) 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;

d) De prestações sociais (exceto 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 - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferençai 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.

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 13ª
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**:

N.º de serviços	Dias úteis
2	40%
3	45%
4	50%
5	60%
6	65%

2. 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;
3. 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 convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor a mesma será comunicada ao utente ou familiares com 1 mês de aviso prévio.

NORMA 14ª
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.

NORMA 15ª
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição ou através de transferência bancaria;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente à sua realização.
3. 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.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS
NORMA 16ª
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES,

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 17ª
CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

NORMA 18ª
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 19ª
HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 20ª
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de (referir o profissional responsável), que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 21ª
SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA.

Não dispomos do serviço de teleassistência.

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;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA 23ª
REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

Não dispomos deste serviço

NORMA 24ª
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 25ª
APOIO PSICOSSOCIAL

O apoio Psicossocial é da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;

NORMA 26ª
FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES;

A instituição, através dos seus técnicos, forma e sensibiliza os cuidadores informais para a prestação dos cuidados aos utentes.

NORMA 27ª
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;

NORMA 28ª
OUTRAS ATIVIDADSES/SERVIÇOS PRESTADOS

Nada a referir.

CAPÍTULO V – RECURSOS
NORMA 29ª
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 30ª
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO 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, por Direção e Assistente Social;

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES
NORMA 31ª
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. **São direitos dos utentes:**

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e 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:**
a) 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);
b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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 32ª
DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL E VOLUNTÁRIOS

1. **São direitos do pessoal e voluntários:**
a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
e) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
2. **São deveres do pessoal e voluntários:**
a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
e) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
f) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário.

NORMA 33ª
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. **São direitos da Instituição:**
a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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 e/ou familiares no ato da admissão;

d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
2. **São deveres da Instituição:**
a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada 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;
g) Manter os processos dos utentes atualizados;
h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 34ª
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

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

NORMA 35ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 36ª
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 15%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 37ª
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 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 38ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

NORMA 39ª
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 SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA 40ª
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 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.
4. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao ISS, I.P.

NORMA 41ª
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 42ª
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

A Instituição compromete-se a registar qualquer donativo, obrigando-se a entregar o recibo comprovativo da entrega que foi beneficiária.

NORMA 43ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor na data da sua aprovação.

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

Declaração

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.

Salir de Matos, … de …….. de 20……

(Assinatura do utente)