



Regulamento Interno
Serviço de Apoio Domiciliário

Norma 1
Âmbito da Aplicação

A Associação de Solidariedade Social da Gafanha do Carmo, tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 30/09/2010, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

Norma 2
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:

- a) Decreto-lei nº172 A /2014, de 14 de Novembro – A prova o Estatuto das IPSS
- b) Portaria nº218-D/2019 de 15 de Julho- Regula o regime Jurídico de Cooperação entre as IPSS e o Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social
- c) Portaria nº38/2013, 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 nº33/2014, 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 CNC
- g) Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS.

Norma 3

Objetivos do Regulamento interno

O presente regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1.Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 2.Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços.

Norma 4

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)Promover respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - b)Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de Funcionamento da resposta social;
 - c)Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social;
 - d)Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - e)Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas Residências;
 - f)Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - g)Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - h)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;
 - i)Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - j)Promover o aproveitamento de oportunidade para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - k)Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;



- l) 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;
- m) 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;
- n) Promover a intergeracionalidade;
- o) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- p) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- q) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Norma 5

Morada

A Resposta Social Apoio Domiciliário tem sede no Centro Comunitário rua dos Caçadores nº2E 3830-418 Gafanha do Carmo.

Norma 6

Inscrição

1. Para efeitos de admissão o candidato ou representante deverá preencher uma ficha de inscrição no Centro Comunitário que fará parte integrante do processo do futuro cliente, 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;

Regulamento Interno de Apoio Domiciliário

2. 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 7

Condições Gerais de Admissão

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 ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito. Aceitar e respeitar as regras constantes do presente regulamento interno.

Norma 8

CrITÉrios e prioridade de admissão

CrITÉrios	Pontuação
1.FamÍlias, grupos e indivíduos economicamente e socialmente desfavorecidos	30
2.Residente ou natural da freguesia da Gafanha do Carmo	20
3.Ausência de apoio familiar	15
4.Isolamento social ou geográfico	10
5.Desajustamento ou conflito familiar grave	10
6.Insuficiência de Condições de habitacionais	10
7.Data da Inscrição	5

8.A prioridade de cada admissão será encontrada em conjugação dos vários itens em caso de igualdade de critérios, os sócios da Associação têm prioridade em relação aos não sócios.

Norma 9

Admissão

1.Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico, 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 a admissão, constantes neste regulamento



2. A admissão dos clientes é da responsabilidade da Direção, mediante o parecer do Director Técnico.
3. 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.
4. Em situações de emergência, a admissão serão sempre a título provisório com parecer do Director Técnico, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

Norma 10

Acolhimento 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 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.
 - e) 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.
 - f) 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 11

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) Programação dos cuidados e serviços
 - g) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas.
 - h) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços
 - j) Identificação do responsável pelo acesso á chave do domicílio do cliente.
1. O processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantido sempre a sua confidencialidade.
2. Cada processo individual deve ser permanente atualizado

Norma 12

Lista de Espera

1. A instituição procede á elaboração de uma listagem de todas as candidaturas que não possam ser satisfeitas, sempre que solicitado será comunicada aos interessados a posição na lista.
2. A Listagem é atualizada por cada admissão concretizada, candidatura aceite ou desistência dos inscritos nesta listagem.
3. São critérios de exclusão desta listagem:
- a) Morte do candidato;
 - b) Desistência do Candidato;
 - c) A integração do candidato noutrõ estabelecimento

Capitulo II

Serviços Prestados

Norma 13

Serviços e Cuidados

Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também sempre que necessário o apoio aos Sábados, Domingos e feriados.



1.O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviço:

- 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;

2.O Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda assegurar outros serviços nomeadamente:

- a)Acompanhamento e transporte, a consultas assim como exames complementares de diagnóstico;
- b)Cedência de ajudas técnicas;
- c)Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- d)Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

Norma 14

Regras Gerais de funcionamento

- 1.O Apoio Domiciliário funciona de Segunda a Domingo e Feriados, das 8h às 17h.
- 2.As refeições serão sempre acordadas com o utente (olhando à sua situação económica, sendo o almoço distribuído entre as 11h30 e 13h30, ficando cada utente sujeito a horário próprio conforme itinerário estipulado.
- 3.As dietas dos utentes, sempre que forem prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
- 4.Os utentes devem comunicar ao Diretor Técnico sempre que pretendam ausentar-se do domicílio.
- 5.Após desistência dos serviços prestados pela instituição, o utente só poderá ser novamente apoiado se tiver vaga e não terá prioridade sobre outros em lista de espera, atendendo-se sempre aos que se encontram em situação mais urgente.

Norma 15

Instalações

A resposta Social SAD tem sede na rua dos Caçadores nº2E, 3830-184 Gafanha do Carmo sendo as suas instalações compostas por:

- a)Área de receção,

- b) Área de Direção e serviços Técnicos e administrativos (em comum com outras respostas sociais);
- c) Área de instalações para pessoal;
- d) Cozinha (em comum com outras respostas);
- e) Lavandaria;
- f) Instalações Sanitárias.

Capítulo III

Norma 16

Comparticipações

1. Âmbito:

As participações familiares devidas pela utilização dos serviços e Equipamentos Sociais onde se desenvolvem respostas Sociais e aplicam-se a clientes abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre Instituições Particulares de Solidariedade Social e o Instituto de Segurança Social.

2. Participação Familiar:

Considera-se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado Familiar.

3. Agregado Familiar

Para além do cliente da resposta a integrar o agregado familiar é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do Trabalho dependente;
- b) Do Trabalho independente- rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);



- e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) Capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3.2 Despesas fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários á formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3.3 Ao somatório das despesas referidas anteriormente, podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior á RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior á RMMG é considerado o valor real da despesa.

3.4 Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar.

3.5 O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D \cdot n}$$

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais Fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

4. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

4.1 A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

4.2 Sem que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até o limite da comparticipação familiar máxima.

4.3 A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito determina afixação da comparticipação máxima.

4.4 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

4.5 A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das instituições e o ministério responsável pela Segurança Social.

4.6 O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes previstos no ano correspondente.

4.7 Há lugar a redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda os 15 dias seguidos.

4.8 Sempre que se verifica a frequência em SAD mais de um elemento do mesmo agregado familiar, pode haver lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.

4.9 As comparticipações são em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano Civil.

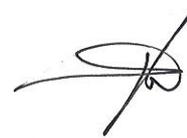
5.0 Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, as instituições podem proceder á revisão da respetiva comparticipação.

Norma17

Tabela de Comparticipações

1.Á comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *percapita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Nº de Serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%



1. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº4 do artigo nº10 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
2. Quanto à 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.
3. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Norma 18

Pagamento de Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês anterior, na secretária do Centro Comunitário da Associação de Solidariedade Social.
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, Instituição poderão vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Capítulo V

Recursos humanos

Norma 19

Direção Técnica

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.

1. São funções do Diretor Técnico:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades,

- b) Garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do respetivo plano de cuidados adequados á satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- c)Garantir ao cliente o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados á satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d)Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- e)Sensibilizar os colaboradores face á problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- e)Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g)Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- h)Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social.

Norma 20

Ajudantes de Ação Direta e Auxiliares de Serviços Gerais

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário 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.

Ajudantes de Ação Direta devem:

- a)Possuir a formação adequada às funções que desempenham;
- b)Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- c)Ter capacidade de prestar as informações necessárias á avaliação da adequação do programa de cuidados e serviços,
- d)Ter formação que permita uma intervenção adequada em situações de dependência decorrentes de envelhecimento e ou de deficiência.
- e)Proceder ao acompanhamento do cliente no domicílio,
- f)Prestar cuidados de higiene e conforto;
- g)Recolher roupa suja e distribuir roupa lavada,
- h)Realizar, no exterior, os serviços fundamentais aos clientes, sempre que necessário,
- i)Conduzir a viatura da instituição,
- j)Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.



Auxiliares de Serviços gerais devem:

- a) Proceder á limpeza e arrumação das instalações;
- b) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
- c) Executar as tarefas de lavandaria;
- d) Desempenhar outras tarefas específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

Norma 21

Direitos dos Trabalhadores da Instituição

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste regulamento, os trabalhadores do SAD gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos clientes e pessoas próximas.

Norma 22

Deveres dos Trabalhadores da Instituição

Aos trabalhadores do SAD cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos.

Assim como:

- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometem ou dificultem a reputação e eficácia da instituição.
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem estar do cliente,
- c) No tratamento dos clientes, deverão levar á prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações,
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza.
- e) Considerar que o domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização.
- f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue á responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados.
- g) Na Ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço.

- h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicas e funcionários da sua dependência.
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional.
- j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração.
- k) Informar os seus superiores sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

Norma 23

Direitos e deveres dos utentes

1. São Direitos dos Utesntes:

- 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 os 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 dos responsáveis da Instituição.



k)Á articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

a)Colaborar com a equipa do Serviço de apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação. De serviços para além do plano estabelecido e contratualizado.

b)Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio ao Domicilio 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 temporário ou definitivamente.

Norma 24

Direitos e Deveres da Instituição

1.São direitos da Instituição:

a)Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.

b)Á corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.

c)Proceder á 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.

1. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela Individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a 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.
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes.
- i) Manter os processos dos utentes atualizados.
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Norma 25

Depósito e Guarda dos Bens do utente

1. À 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.
3. A Guarda da chave do domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou às auxiliares responsáveis pela prestação dos cuidados.

Norma 26

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, assim como os serviços e atividades contratualizados, a comparticipação a pagar e outras informações relevantes.



2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal no ato de admissão e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 27

Interrupção da prestação dos Serviços por iniciativa do utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Norma 28

Cessaçã o da Prestaçã o e Serviç os por facto nã o Imputá vel ao prestador

1. A cessaçã o da prestaçã o de serviç os acontece por denúncia do contrato de prestaçã o de serviç os, por institucionalizaçã o ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituiçã o 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestaçã o de serviç os.
3. Determina, designadamente, a resoluçã o do contrato a falta culposa por mais de 30 dias do pagamento da participaçã o familiar ou de quaisquer quantias em dívida á instituiçã o.
4. Á instituiçã o reserva-se o direito de resolver o contrato de prestaçã o de serviç os sempre que os clientes e familiares, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular quando adotem comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organizaçã o dos serviç os, as condiçã oes e o ambiente necessá rio á eficaz prestaçã o dos mesmos e o seu relacionamento com a terceiros ou a imagem da instituiçã o

Norma 29

Livro de Reclamaçã oes

1. -Nos termos da legislaçã o em vigor, esta resposta social possui livro de reclamaçã oes, que pode ser solicitado junto da secretá ria da instituiçã o na rua dos

Caçadores nº2E 3830-418 Gafanha do Carmo, sempre que desejado pelos utentes, pelos familiares dos utentes ou por outras pessoas diretamente interessadas.

2.As reclamações também poderão ser feitas através do livro de reclamações on-line (www.livroreclamacoes.pt)

3.As reclamações orais ou escritas fora do livro de reclamações, e sugestões quanto ao funcionamento do SAD ou quanto a atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas diretamente à Diretora Técnica, que resolverá os casos que se enquadrarem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente se excederem essas competências.

Norma 30

Alterações ao Presente Regulamento

1.Este regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, 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, assim como Segurança Social entidade que tutela a resposta social com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que este 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.

Norma 31

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 32

Aprovação do regulamento

O presente Regulamento interno foi aprovado pela reunião de Direção a

13/11/2021

Norma 33
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor após aprovação pela Direção

O Presidente da Direção
Amândio Costa

Associação de Solidariedade Social da
Gafanha do Carmo
Centro Comunitário
Rua dos Caçadores, n.º 2 E
3630-418 Gafanha do Carmo
Contribuinte n.º 504 927 639

