

Associação Reformados Idosos Freguesia Amora



Arifa – Associação Reformados Idosos Freguesia Amora

Lar -Centro de Dia – Apoio Domiciliário

Lar N^o. Sr^a. Monte Sião – Rua Cidade de Maputo-2845-572 Amora
Tel.21 2268150 – Fax. 21 2268159 E-mail. arifalar@net.vodafone.pt

Centro Convívio

Rua Abel Salazar, 5-A - Cruz de Pau – 2845-042 Amora
Tel. 21 2240498

UCCI – Unidade de Cuidados Continuados Integrados

Rua Cidade de Maputo-2845-572 Amora
Tel. 21 2260000 – Fax. 21 2257740 E-mail.geral.ucci.arifa@gmail.com

Regulamento Interno Valência Serviço de Apoio Domiciliário

Maio/2015

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 (*trinta*) 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 acto de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIX

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 XL

Entrada em vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção da Arifa, em 14/05/2015, e entra em vigor no dia imediato à sua aprovação, sendo dele dado conhecimento ao Centro Distrital de Segurança Social de Serúbal.

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário, sediado no Lar Nossa Senhora do Monte Sião com Acordo de Cooperação para a resposta social de Apoio à População Idosa, para 70 utentes, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Setúbal, em 30/5/1990, com alteração de acordo em 25/03/1997 e 2/01/2002, pertencente a ARIFA – Associação dos Reformados e Idosos da Freguesia de Amora, Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins Lucrativos, cujos Estatutos de 25 de Março de 1980, Escritura Lavrada de fls. 97 verso a fls. 99 do Livro de Notas para Escrituras Diversas n.º 39 C do Cartório Notarial do Seixal publicado na 3ª Série do Diário da República, n.º 105 de 7 de Maio de 1980, com alteração aprovada em Assembleia Geral de 28/10/2006, rege-se pelas normas do presente regulamento.

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 actividades 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) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Destinatários e Objectivos

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) 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;

NORMA XXXV

Denúncia de Contrato

- Sem prejuízo do previsto no n.º 1, da NORMA XXXVI, sempre que se verifique ausência do Utente, por período igual ou superior a 30 (*trinta*) dias, sem conhecimento da Técnica Responsável da Resposta Social, a sua vaga poderá ser preenchida, caso a situação não seja devidamente justificada pelo Utente, familiar ou responsável, no prazo máximo de 10 dias após o período máxima de ausência permitido.
2. A ausência considera-se justificada, para efeito do disposto no número anterior, nos termos do n.º 5 da NORMA XXXVI.

NORMA XXXVI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este Serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Responsável Técnica da Resposta Social ou, na ausência desta, junto das Ajudantes de Ação Direta adstritas à resposta social ERPI.

NORMA XXXVII

Livro de registo de ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para registo de quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII

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

NORMA XXXIII

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 (*oito*) dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 (*quinze*) ou mais dias seguidos;

NORMA XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por facto não imputável ao Prestador

Considera-se que cessou o contrato de Prestação de Serviços, quando ocorra alguma das seguintes situações:

1. Denúncia de uma das partes, no caso do utente esta só produz efeitos 30 (*trinta*) dias após a respectiva comunicação à Instituição;
2. Falecimento ou institucionalização do Utente;
3. Desrespeito reiterado pelo estabelecido no presente Regulamento;
4. As mensalidades em atraso por 2 meses consecutivos levam à suspensão da frequência da Resposta Social, podendo mesmo ser anulada, caso não seja devidamente justificado o motivo do atraso.
5. Considera-se motivo justificado, para efeito do disposto no número anterior, quando apresentado por escrito à Direcção e esta assim o tenha considerado e comunicado também por escrito ao Utente.

- 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;
- 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;
- p) Promover e incentivar a colaboração de familiares, vizinhos e do voluntariado social organizado.

NORMA IV

Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;

- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente e da habitação;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura;
 - f) Diligências, nomeadamente compras e pagamentos de serviços;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda assegurar outros serviços, quando devidamente contratualizado:
- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Controlo da medicação e gestão da terapêutica;
 - c) Realização de actividades de motricidade e ocupacionais;
 - d) Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - e) Cedência de ajudas técnicas;
 - f) Apoio psicossocial;
 - g) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, segundo avaliação técnica.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V Condições de Admissão

Têm condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário: Os utentes que se encontrarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA III e na NORMA VII do presente Regulamento.

- 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 utentes;
 - i) Assegurar o acesso ao regulamento interno da Resposta Social

NORMA XXXI

Depósito e guarda dos bens do utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes 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, a qual é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA XXXII

Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, um 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.

Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

g) Comunicar por escrito à Responsável Técnica da Resposta Social, com, pelo menos, 5 (cinco) dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXX

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) 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

NORMA VI

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) Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela;

2. A ficha de identificação (disponível na Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues em atendimento no Gabinete da Responsável Técnica da Resposta Social ou, na sua ausência, nos serviços administrativos da Instituição;

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de prioridade na admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Situação economicamente desfavorecida;
 - b) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
 - c) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.
 - d) Grau de isolamento;
2. Em condições de igualdade terão prioridade os utentes que reúnem o maior número das seguintes condições:
 - pertencerem a outra Resposta Social da Instituição;
 - serem associados com maior antiguidade;
 - residirem no Concelho do Seixal há mais anos.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Responsável Técnica desta estrutura de prestação de serviços, 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 Direcção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 (quinze) 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;

- 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 actividades, 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 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 Domiciliário e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades 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

CAPÍTULO V
RECURSOS
NORMA XXVII

Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio ao Domicílio encontra-se afixado no expositor junto aos serviços administrativos, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

NORMA XXVIII
Coordenação Técnica

1. A Responsabilidade 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 referido Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico designado pela Coordenadora Técnica da Instituição, com parecer positivo da Direção;

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA IXXX
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;

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Responsável Técnica desta Resposta e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é obrigatório:
 - o pagamento de uma mensalidade a calcular nos termos da norma XII e
 - a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços entre o Utente e a Instituição.
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 ao seu representante legal, através de carta, ou mail, caso disponham de endereço electrónico.

NORMA IX
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 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 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. 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 Responsável Técnica da Resposta Social, ou de quem a substitua temporariamente, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

- f) avaliação para a realização do ajuste necessário ao nível da personalização dos serviços face às necessidades do utente;
- g) acompanhamento sistemático ao nível das várias ocorrências e eventual resolução das mesmas em caso de necessidade;
- h) sensibilização das ajudantes de acção directa para as especificidades e necessidades do utente;
- i) informar e encaminhar os utentes/família para as várias entidades da comunidade;

NORMA XXV

Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes

A Instituição presta acções de sensibilização aos utentes e cuidadores informais e presta informação relativamente às diversas acções de sensibilização que são realizadas nas várias entidades da comunidade.

NORMA XXVI

Administração da medicação prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza as várias caixas de medicação, semanalmente, a cada utente e faz a respectiva gestão, informando o utente/família para a aquisição em caso de necessidade;
3. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis.

NORMA XXII

Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio

A Arifa pode orientar ou acompanhar pequenas reparações e/ou modificações no domicílio dos utentes, desde que devidamente contratualizadas com os respectivos profissionais, as quais carecem sempre de parecer positivo da Responsável Técnica da Resposta Social e da Direcção da Instituição;

NORMA XXIII

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 XXIV

Apoio Psicossocial

O apoio psicossocial é prestado nas seguintes situações:

- articulação directa com o utente e família;
- avaliação das expectativas e gestão das mesmas;
- avaliação do grau de satisfação face aos serviços prestados;
- delineamento do plano de cuidados e do plano de desenvolvimento individual do utente;
- acompanhamento sistemático para avaliação do grau de autonomia/dependência do utente;

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Horário de funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona com o seguinte horário:

- De Segunda a Sexta-feira – no período compreendido entre as 8:00h e as 18:00h, para 50 Utentes;
- De Segunda a Domingo, incluindo feriados, em regime alargado, sob proposta técnica – no período compreendido entre as 8:00h e as 21:00h, para 20 Utentes.

NORMA XII

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

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

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

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

- Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

- 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, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

NORMA XX

Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer e cultura, e diligências

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da animadora sócio-cultural em colaboração com a Coordenadora Técnica e, após a organização dos mesmos, os utentes de 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 actividades 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;
- 6.1. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXI

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;

2. A alimentação dispõe de ementa normal e de dieta.
3. A ementa é elaborada semanalmente com a colaboração de um nutricionista, encontra-se afixada em placard visível no corredor de acesso ao refeitório e é simultaneamente fornecida aos utentes.

NORMA XVII

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.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XVIII

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 XIX

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 serviços celebrado.

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 XIII

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	Dias úteis + fins-de-semana
4	40%	55%
5	45%	60%
6	50%	65%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XII 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 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;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor ao nível das percentagens imputadas ao *per capita* a mesma deverá ser comunicada ao utente com 30 dias de antecedência.

NORMA XIV

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 XV

Pagamento de mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 (dez) do mês a que respeita, na tesouraria da Instituição (no horário de expediente) ou através de transferência bancária mediante a apresentação do comprovativo da mesma;

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente.

3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 (*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 XVI

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. Procede-se à distribuição diária das seguintes refeições:

a) pequeno-almoço;

b) almoço e lanche;

c) jantar.