

[Handwritten signature]

Associação Sobralense de Apoio a Idosos



**REGULAMENTO
INTERNO
SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO (SAD)**

Largo das Forças Armadas, n.º 1 7875-351 Sobral da Adiça

Telf. 285 975 307 email: asaisobral@gmail.com site: www.asai.pt

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
Âmbito de Aplicação.....	4
Legislação Aplicação.....	4
Objectivos do Regulamento	5
Objectivos do SAD	5
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	5
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	6
Condições de Admissão.....	6
Inscrição.....	6
Critérios de Selecção	7
Admissão	7
Acolhimento dos novos clientes.....	7
Processo individual do cliente.....	8
Lista de Espera.....	8
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	9
Instalações.....	9
Horários de Funcionamento.....	9
Chaves do Domicílio	9
Pagamento da Mensalidade.....	9
Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>	10
Tabela de Comparticipações	14
CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	14
Alimentação.....	14
Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal.....	15
Tratamento de roupa de uso pessoal.....	15
Higiene habitacional.....	15

Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamentos de serviços, deslocação a entidades da comunidade.....	16
Medicação	16
Acompanhamento ao exterior/transporte	17
Quadro de Pessoal.....	17
Direcção Técnica.....	17
CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES	17
Direitos dos Utentes.....	17
Deveres dos Utentes	18
Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	19
Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço.....	19
Depósito e Guarda dos Bens do Utentes	20
CAPÍTULO VI – CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	20
Contrato	20
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente	20
Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador	20
Livro de Reclamações	21
Livro de Registo de Ocorrências	21
CAPITULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	21
Alterações ao Regulamento	21
Integração de Lacunas.....	21
Entrada em Vigor.....	22

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito de Aplicação

A Associação Sobralense de Apoio ao Idoso, adiante designada por ASAI, Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede no Largo das Forças Armadas, nº 1 – 7875-351 Sobral da Adiça, devidamente registada na Direcção-geral de Segurança Social, pelo averbamento nº2 à inscrição nº 26/1999, a fls.133 Verso, no livro nº7 das Associações de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas.

Artigo 2º

Legislação Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, 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:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário – Protocolo em Vigor;
- Decreto-Lei 67/2007 de 14 de Março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da Cooperação estabelecida entre o ISS- I.P. e as IPSS;
- Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual;
- 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;
- Guião Técnico n.º 7 – Serviço de Apoio Domiciliário, editado pela ex-DGAS, dezembro de 1996;
- Regime Jurídico do Maior Acompanhado, consagrado pela Lei nº 49/2018 de 14 de agosto;

- Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de junho, que estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico de reclamação;
- Portaria nº 201-A/2017, de 30 de junho, que aprova o modelo de edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações nos formatos físico e eletrónico;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

Artigo 4º

Objectivos do SAD

Constituem objetivos do SAD

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Artigo 5º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- Cuidados de higiene e conforto pessoal;

- Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;
- Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

Pode ainda assegurar, entre outros:

- Assistência medicamentosa (compra de medicação, preparação, administração da medicação);
- Cuidados de saúde simples - colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
- Acompanhamento e transporte, a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico;
- Cuidados de imagem.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 6º

Condições de Admissão

O SAD presta cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física 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.

Artigo 7º

Inscrição

Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhetes de Identidade ou cartão de cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;

- Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando necessário;
- Documentos comprovativos dos rendimentos do utente e do agregado familiar.

A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Associação.

Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 8º **Critérios de Selecção**

Nos termos do disposto na legislação vigente, são critérios de prioridade na selecção dos utentes:

- 1) Situações Sociais e economicamente mais desfavorecidas;
- 2) Situação familiar: abandono familiar ou ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- 3) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social;
- 4) Situação habitacional.

Artigo 9º **Admissão**

1. Recebida a inscrição, a mesma é analisada pela Diretora Técnica da ASAI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, deve submeter à decisão da entidade competente;
2. A decisão final é da competência da Direcção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 3 dias.

Artigo 10º **Acolhimento dos novos clientes**

Tendo o utente sido admitido procede-se ao acolhimento que é feito no primeiro dia de entrada em SAD pela Diretora técnica ou pela encarregada de serviços gerais acompanhadas de uma das ajudantes de Lar com os seguintes procedimentos:

- Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

- 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;
- Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados.

Artigo 11º

Processo individual do cliente

É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente do qual constam, designadamente:

- 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;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

Artigo 12º

Lista de Espera

Caso se verifique a existência de Listas de espera, a Instituição compromete-se em informar o candidato da sua existência, assim como a posição que este ocupa. Compromete-se ainda a manter o candidato informado das actualizações da mesma.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 13º Instalações

O SAD está sediado no Largo das Forças Armadas nº1 7875-351, Sobral da Adiça e as suas instalações são compostas pelas seguintes áreas funcionais:

- Área de Direção técnica e administrativos: um gabinete comum à Diretora técnica e Administrativa (em comum com a resposta social ERPI);
- Cozinha (em comum com a resposta social ERPI);
- Lavandaria (em comum com a resposta social ERPI);
- Área de serviços de apoio: uma arrecadação e uma garagem (em comum com a resposta social ERPI).

Artigo 14º Horários de Funcionamento

O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, das 8h às 20h.

Artigo 15º Chaves do Domicílio

Nos casos em que tenha sido confiada uma cópia da chave do domicílio, esta é guardada em local seguro na Instituição e entregue à responsabilidade do colaborador, comprometendo-se a utilizá-la em exclusividade para efeito da prestação do serviço, de acordo com as regras definidas no termo de entrega das chaves do domicílio dos utentes.

No caso de cessação do serviço a Instituição obriga-se à restituição da referida chave.

Artigo 16º Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento deverá ser efetuado entre os dias 8 e 15 de cada mês.
2. O pagamento pode ser efetuado por cheque, transferência bancária ou dinheiro.
3. O pagamento da mensalidade é efetuado no seguinte período:
De segunda a sexta-feira das 9h às 12h e das 14h às 17h, na secretaria da Instituição.
4. A mensalidade será atualizada anualmente, sendo para tal obrigatório entregar na instituição a declaração anual de rendimentos atualizada, assim como os documentos relativos às despesas fixas do agregado familiar. O utente será sempre avisado desta alteração com um mês de antecedência.
5. São da responsabilidade do utente ou da sua família, as seguintes despesas: medicamentos, consultas médicas particulares, deslocações a consultas de

ambulância ou táxi, taxas moderadoras, exames complementares e outros tratamentos não comparticipados pelo Serviço Nacional de Saúde. São também da responsabilidade do utente, fraldas, resguardos, cueca-fralda, pensos, vestuário, entre outros objectos de uso pessoal.

6. No caso de dependência do cliente a administrativa desloca-se ao domicílio para cobrar a mensalidade e levar o respetivo recibo.

Artigo 17º

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

De acordo com o disposto n.º 6 do anexo à Portaria 196/A-2015, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento "Per Capita" mensal

RF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= despesas mensais fixas

N= N.º de elementos do agregado familiar

1. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por um 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 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.

Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum

~~Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.~~

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente-rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo do disposto no n.º 11.3.5 do Anexo à portaria n. 218-D/2019 de 15 de Julho, que se considera 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2.1. Para os 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.

2.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 2, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

2.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

2.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respectiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

- 2.3.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respectivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 2.3.3. Consideram-se rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante da aplicação daquela percentagem.
- 2.4. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

3. Despesas fixas do agregado familiar

- 3.1. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à 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.
 - e) Comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.
- 3.2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 5.1. a instituição estabelece um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

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.
- 4.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.



4.1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 6.1., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

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

5. Montante máximo da comparticipação familiar

5.1. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, 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 por esta área.

5.2. Considera-se custo médio real do utente aquele que 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 do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

6. Redução da comparticipação familiar

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 seguidos.

7. Revisão da comparticipação familiar

7.1. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.

7.2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento “per capita” mensal, pode a Instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação.

7.3. Também se procede à alteração da comparticipação sempre que os serviços sejam alterados pelo cliente.

Artigo 18º
Tabela de Comparticipações

Serviços		Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Alimentação	2 refeições principais (almoço e jantar)	45%
	1 refeição principal (almoço ou jantar)	25%
Outro serviços	Pequeno-almoço (se contratada pelo menos uma refeição principal)	-
Cuidados de higiene e conforto pessoal	1 x semana (banho)	5%
	1 x dia	10%
	2 x dia	15%
	3 x dia	20%
Tratamento de roupa de uso pessoal (1 x por semana) *		5%
Higiene habitacional (1 x por semana)*		5%
Cuidados de Imagem (Barba, unhas, cabelo, hidratação corporal)		5%
Atividades de animação e socialização (animação, cultura, laser, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade)		5%
Outros serviços	Medicação (organização e administração)	5%
	Acompanhamento ao exterior/transporte	5€ hora /0,36€km

O total dos serviços não pode exceder os 75% sobre o cálculo da comparticipação.

Para os utentes extra acordo aplica-se a mesma fórmula de cálculo dos que estão abrangidos por acordo.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 19º
Alimentação

O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma ou duas refeições principais, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições como o pequeno-almoço, sendo então considerado como outro serviço.

A ementa semanal encontra-se afixada em local visível e adequado.

As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

A distribuição da alimentação é efetuada, ao almoço entre as 11h30 e as 13h00 e ao jantar entre as 17h30 e as 19h00.

O mapa semanal das ementas encontra-se afixado na cozinha e na entrada da ASAI, para consulta dos utentes e familiares.

Artigo 20º

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

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.

Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

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.

Artigo 21º

Tratamento de roupa de uso pessoal

As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente e obriga à marcação prévia de todas as peças trazidas para a Instituição.

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.

Artigo 22º

Higiene habitacional

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. É efetuada uma vez por semana.

Artigo 23º

Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamentos de serviços, deslocação a entidades da comunidade

O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Diretora Técnica, que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, nas quais os utentes do Apoio Domiciliário podem ser incluídos.

Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.

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.

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.

A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.

Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 24º

Medicação

A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;

O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

Artigo 25º

Acompanhamento ao exterior/transporte

Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente, no entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem solicitar, sempre que o desejarem, encaminhamento para os serviços de saúde.

Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Nas situações em que não exista retaguarda familiar, estes podem no entanto recorrer ao Serviço de Apoio Domiciliário.

Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Artigo 26º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao SAD 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;

Artigo 27º

Direcção Técnica

A Direcção Técnica do SAD compete a um, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Ao Diretor técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos do quadro de pessoal por si indicados

CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES

Artigo 28º

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

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

- Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- 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;
- 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;
- Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Artigo 29º

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- Colaborar com a equipa do SAD 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);
- Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.

Artigo 30º

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São Direitos do SAD:

- Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 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;

Artigo 31º

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do SAD:

- Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- Manter os processos dos utentes atualizados;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

Artigo 32º

Depósito e Guarda dos Bens do Utentes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda. 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.
2. No caso da família querer entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

CAPÍTULO VI – CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Artigo 33º

Contrato

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;

Do contrato é entregue um exemplar ao residente e ou familiares e arquivado outro no respetivo processo individual.

Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 34º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

Será interrompida a prestação de cuidados por iniciativa do utente sempre que este entenda que estas não são as condições mais adequadas para a sua situação.

Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

Artigo 35º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente;

Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviço.

Artigo 36º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção ou Equipa Técnica da Instituição e Livro de Reclamações em formato eletrónico através do site da instituição www.asai.pt.

Artigo 37º

Livro de Registo de Ocorrências

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.

CAPITULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 38º

Alterações ao Regulamento

O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

Qualquer alteração ao regulamento interno deve ser comunicada ao ISS. I.P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor e, posteriormente 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;

Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 39º

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do SAD, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 40º
Entrada em Vigor

O Presente Regulamento entra em vigor a partir de 29/05/2023, tendo sido aprovado em reunião de Direcção efectuada em 29/04/2023.

A Direcção:


