



e

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

A **Associação de Idosos Mirense**, (Instituição Particular de Solidariedade Social Sem Fins lucrativos) sediada em Mira, na Rua Afonso Costa, nº 58, está registada no livro 3 das Associações de Solidariedade Social nas folhas 88 e 89, sob o nº 1/87, em conformidade com o disposto no nº 2 do artigo 13º do Regulamento de Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social do âmbito da Segurança Social, aprovado pela Portaria nº 778/83, de 23 de julho, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Coimbra em 01/04/1989 e revisto em 01/04/1990.

O **Serviço de Apoio Domiciliário** da Associação de Idosos Mirense (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 atividades da vida diária.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

Legislação Aplicável / Orientações Técnicas e Normativas

Este estabelecimento/estrutura, prestadora de serviços, rege-se pelo estipulado nos seguintes Diplomas:

1. Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatutos das IPSS;
2. Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de maio – Regula o regime jurídico de Cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
4. Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização das estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Código de Trabalho e Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
8. Outra legislação aplicável.

NORMA 3ª

Destinatários e Objetivos do Regulamento

1. São destinatários do SAD 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:
 - 2.1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - 2.2. Contribuir para a permanência dos Utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;

- 2.3. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos Utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- 2.4. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- 2.5. Promover a dignidade da pessoa e oportunidade para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- 2.6. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 2.7. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- 2.8. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- 2.9. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- 2.10. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- 2.11. Promover a intergeracionalidade;
- 2.12. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- 2.13. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- 2.14. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- 2.15. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- 2.16. Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- 2.17. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- 2.18. Promover a participação ativa dos Utentes ou seus Representantes ao nível da gestão das respostas sociais;

NORMA 4ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A resposta Social de SAD da Associação de Idosos Mirense, presta os seguintes **serviços básicos**, de acordo com as suas necessidades e a avaliação da Direção Técnica e posterior parecer da Direção da Associação de Idosos Mirense:
 - 1.1. Alimentação;
 - 1.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.3. Higiene habitacional;
 - 1.4. Tratamento de roupas de uso pessoal do Utente;
 - 1.5. Atividades de animação e socialização (lazer e cultura);
2. A Resposta social de SAD presta ainda os seguintes **serviços extra** aos utentes, de acordo com as suas necessidades e a avaliação da Direção Técnica:
 - 2.1. Alimentação assistida;
 - 2.2. Assistência medicamentosa;
 - 2.3. Acompanhamento ao exterior;
 - 2.4. Prestação de cuidados de saúde básicos;
 - 2.5. Aquisição de bens e/ou serviços no exterior;
 - 2.6. Apoio social e/ou psicossocial;
 - 2.7. Disponibilização de ajudas técnicas (sempre que possível);
 - 2.8. Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - 2.9. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - 2.10. Outros serviços a considerar pela Direção.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Estarem enquadrados nas condições previstas no ponto nº 1 da NORMA 3ª;
2. Possuir idade igual ou superior a 65 anos e que, devido ao seu estado físico e/ou psíquico-social, necessitem de cuidados permanentes. Poderão ainda ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos, nas condições antes referidas, sendo esses casos individualmente analisados pela equipa Técnica e sujeitos à aprovação da Direção;
3. Não sofrer de doença impeditiva ou mental que prejudique o regular funcionamento do serviço ou as condições de trabalho dos Colaboradores da Instituição;
4. Necessidade expressa pelo Utente em ser admitido na resposta social de SAD;

NORMA 6ª

Inscrição/Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o Utente ou Representante deverá candidatar-se através do preenchimento inicial de uma **Ficha de Inscrição** que constitui parte integrante do Processo do Utente, devendo, posteriormente, preencher a **Ficha de Admissão** e fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do Utente e do Representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do Utente e do Representante Legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente e do Representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas de que o Utente beneficie;
 - 1.5. Boletim de vacinas atualizado;
 - 1.6. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Utente, com respetiva medicação e posologia;
 - 1.7. Declaração médica em como não sofre de doenças impeditivas;
 - 1.8. Comprovativo dos rendimentos do Utente e, quando necessário, do agregado familiar;
 - 1.9. Declaração assinada pelo Utente ou seu Representante Legal em como autoriza a participação em atividades de animação (no exterior ou interior), a divulgação de fotos/vídeos e a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual do Utente;
2. O período de candidatura decorre durante os dias úteis da semana;
 - 2.1. O horário de atendimento para a candidatura é das 9.00 às 12.30 e das 14.30 às 17.30 horas;
3. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete da Direção Técnica, que será responsável por todo o processo;
4. Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regule a representação do Utente;
5. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos referidos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos Utentes:

1. A precariedade da situação económico-financeira do Utente;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
3. Situações de isolamento pessoal e/ou geográfico;
4. Conflitos familiares/marginalização/exclusão;
5. Idade;
6. Ser o Utente sócio da Associação de Idosos Mirense.
7. Ordem de inscrição na Instituição;
8. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
9. Abandono por parte da família;

10. Ter o cônjuge a beneficiar a resposta social de SAD;
11. Ser o candidato já Utente de outra resposta social desta Instituição;
12. Ser natural ou residente no Concelho de Mira.

NORMA 8ª

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Direção Técnica da Instituição que se obriga a proceder à Admissão dos Utentes de acordo com os critérios definidos e as Orientações vigentes, nunca excedendo a lotação máxima do Estabelecimento/serviço. Compete à respetiva Técnica elaborar a proposta de admissão e submetê-la à decisão da entidade competente;
2. O Processo de admissão deverá passar por uma visita domiciliária ao candidato, feita pela Direção Técnica da Resposta Social, destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, o grau de dependência e situação económica do mesmo, bem como a informar e esclarecer sobre o regulamento Interno da Resposta Social de SAD;
3. A apreciação da admissão deverá ter sempre presente o interesse prioritário do Utente;
4. A Direção da Instituição é competente para decidir;
5. Da decisão, será dado conhecimento ao Utente no prazo de 8 dias;
6. 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;
7. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
8. Os Utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria. Tal facto é transmitido ao candidato a Utente ou seu Representante Legal (pessoalmente, por telefone ou por carta).

NORMA 9ª

Acolhimento dos Novos Utentes

O acolhimento dos novos Utentes será sempre feito pela Direção Técnica da Instituição e envolve as seguintes regras:

1. Definição e monitorização dos serviços a prestar ao Utente, após a avaliação das suas necessidades;
2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
3. Caso existam, procede-se á inventariação dos bens fornecidos pelo Utente para a prestação dos serviços acordados na contratualização;
4. Esclarecimento ao Utente e Representante sobre as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos respetivos direitos e deveres que a prestação do serviço envolve;
5. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
6. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do Utente;
7. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do Utente à Instituição e que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
8. Se, durante este período, o Utente não se adaptar, deverá ser realizada uma **avaliação do Programa de Acolhimento** inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do Utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao Utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

Processo Individual do Utente

1. O Processo Individual do Utente, que será iniciado mediante a junção da respetiva **Ficha de Inscrição**, contém todos os documentos respeitantes ao Utente, designadamente os seguintes:
 - 1.1. **Ficha de Admissão / Proposta de Admissão** (com indicação da respetiva data);
 - 1.2. **Dados de identificação e contactos do Utente;**
 - 1.3. **Data de início da prestação dos serviços;**

- 1.4. Identificação, endereço e contactos da (s) pessoa (s) de referência do Utente (familiar, ou Representante);
- 1.5. Identificação da situação social;
- 1.6. **Informação médica (ou Processo de saúde**, que poderá, neste caso, ser consultado de forma autónoma), onde conste a referência a alergias de que o Utente seja portador e eventual necessidade de dieta e administração medicamentosa;
- 1.7. Identificação e contacto do médico assistente;
- 1.8. **Programação dos cuidados e serviços;**
- 1.9. **Registos das atividades de animação** (que poderá, neste caso, ser consultado de forma autónoma e da responsabilidade da Animadora Sociocultural);
- 1.10. **Registo** de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrências de situações anómalas;
- 1.11. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do Utente e regras de utilização, quando aplicável;
- 1.12. Um exemplar do **Contrato de prestação de serviços** outorgado entre o Utente ou Representante Legal e a Instituição;
- 1.13. Registo da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
2. O Processo Individual do Utente é arquivado na Associação de Idosos Mirense, em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

NORMA 11ª

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, o facto será comunicado ao interessado pela Direção Técnica, pessoalmente ou por escrito, no prazo de 8 dias, sendo-lhe indicada a posição que ocupa na Lista de Espera, que será sempre elaborada com base nos critérios de admissão;
2. A Ficha de Inscrição será sempre assinada e datada pelo Utente ou Representante;
3. A Lista de Espera é atualizada semestralmente pela Direção Técnica. O falecimento do Candidato ou a sua desistência determinam a sua retirada da Lista de Espera.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

Instalações

1. O SAD funciona na sede da Instituição e é composto por um edifício próprio, distribuído da seguinte forma:
No R/C:
 - 1.1. Sala de Reuniões da Direção da Instituição, em conjunto com as respostas sociais da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) e Centro de Dia (CD);
 - 1.2. Secretaria (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
 - 1.3. Gabinete da Animadora Sociocultural e da Nutricionista (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
 - 1.4. Um quarto para repouso dos Utentes durante o dia (em conjunto com a resposta social da ERPI e CD);
 - 1.5. Duas Casas de Banho (Homens/Mulheres) devidamente equipadas com chuveiro para Utentes que tomam banho acompanhados (em conjunto com a resposta social da ERPI e CD);
 - 1.6. Casas de Banho e vestiário, para uso exclusivo do pessoal da Instituição (em conjunto com as respostas sociais de Lar da ERPI e CD);
 - 1.7. Garagem/Arrecadações (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
 - 1.8. Cozinha/Economatos (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
 - 1.9. Refeitório (em conjunto com as respostas sociais de Lar e Centro de Dia);
 - 1.10. Lavandaria e tratamento de roupas (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
 - 1.11. Uma Sala de Convívio (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
 - 1.12. Jardim Interior e exterior envolvendo o edifício;

No 1º Piso:

- 1.13. Gabinete do(a) Diretor(a) Técnico(a) e Técnico de Serviço Social (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
- 1.14. Gabinete médico e de enfermagem (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
- 1.15. Uma Farmácia, para guarda e distribuição de medicamentos dos Utentes (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
- 1.16. Uma Sala de Convívio (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
- 1.17. Refeitório (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
- 1.18. Uma divisão para materiais contaminados (em conjunto com as respostas sociais de ERPI e CD);
- 1.19. Uma sala de Cabeleireiro (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
- 1.20. Um espaço para o culto religioso (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
- 1.21. Quartos, casas de banho e balneários para residentes;
- 1.22. Um quarto de transição;
- 1.23. Arrumos/arrecadações para guarda de material diverso (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
- 1.24. Quarto da vigilante;

No 2º Piso:

- 1.25. Uma Sala de Convívio (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
 - 1.26. Refeitório (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
 - 1.27. Uma divisão para materiais contaminados;
 - 1.28. Arrumos/arrecadações para guarda de material diverso (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
 - 1.29. Quartos, casas de banho e balneários para residentes;
 - 1.30. Arrumos/arrecadações para guarda de material diverso (em conjunto com as respostas sociais da ERPI e CD);
 - 1.31. Quarto da vigilante;
2. Ao SAD estão ainda adstritas duas viaturas desta Instituição

NORMA 13ª

Horários de Funcionamento (Horário de Atividades de Animação)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias úteis, das 08:30 horas às 18:00 horas e aos fins de semana e feriados para o serviço de alimentação ao domicílio;
Existem, no entanto, situações, quer sejam por comprovada ausência ou indisponibilidade de apoio familiar para assegurar os cuidados necessários e/ou de isolamento social, em que Serviço de Apoio Domiciliário da Instituição pode prestar também os seus serviços para além deste período, nomeadamente aos fins de semana e feriados. Estes casos serão sempre analisados pela Direção Técnica e sujeitos à aprovação da Direção da Instituição.
2. A Instituição promove, junto dos Utentes de SAD atividades de animação e socialização (lazer, cultura). Tendo como base o Plano de Atividades de Animação Anual, elaborado durante o mês de dezembro, para ano seguinte, os Planos de Atividades de Animação para todos os Utentes e os respetivos horários são semanalmente afixados em locais próprios;

NORMA 14ª

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

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

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 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:
- Do trabalho dependente;
 - 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);
 - 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;
 - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - 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%;
 - 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**:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - Comparticipação nas despesas na resposta social de Lar de Idosos relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 15ª

Tabela de participações

1. A participação 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:

SERVIÇOS BÁSICOS	Dias Úteis	Fins de semana e feriados
Alimentação	30%	10%
Higiene pessoal e cuidados de imagem	10% - 1 x Dia 15% - 2 x Dia 20% - 3 x Dia	
Tratamento de roupas	5%	
Higiene habitacional	5%	
Atividades de animação e socialização (lazer e cultura)	5%	
SERVIÇOS EXTRA		
Alimentação assistida	5%	
Assistência medicamentosa	5%	
Acompanhamento ao exterior	5%	
Prestação de cuidados de saúde básicos	5%	
Aquisição de bens e/ou serviços no exterior	5%	
Apoio social e/ou psicossocial	5%	
Disponibilização de ajudas técnicas	5%	
Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio	5%	
Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes	5%	
Outros serviços a considerar pela Direção	5%	

2. A Participação Familiar máxima pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário não poderá ultrapassar as seguintes percentagens sobre o rendimento *per capita*:
- 2.1. 55%, pela utilização de serviços básicos nos 5 dias úteis, (fornecimento de alimentação, cuidados de higiene pessoal e imagem, higiene habitacional e tratamento de roupa);
 - 2.2. 45%, pela utilização dos serviços extras;
 - 2.3. 75%, para o valor do somatório dos valores dos serviços básicos (nos 5 dias úteis, feriados e fins de semana) e dos serviços extras;
3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos, 3 serviços;
4. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG (remuneração mensal mínima garantida); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
5. Quanto à **prova dos rendimentos** do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal (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 fará as diligências complementares que considera mais adequadas ao apuramento das situações, podendo a Instituição determinar um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
6. A participação familiar é mensal e efetuada em 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o correspondente ao duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer tipo, por cada um dos seus elementos, com exclusão dos subsídios de Férias e Natal;
7. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 16ª

Montante e revisão da participação familiar

1. A participação 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 participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. Haverá lugar a uma **redução de 20%** na participação familiar mensal sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;
4. As participações 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, sendo solicitado ao Utente ou Representante Legal, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas fixas mensais, de modo a determinar a sua participação;
5. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, o mesmo será comunicado pessoalmente ou por escrito aos Utentes ou Representante Legal com a antecedência mínima de 30 dias.

NORMA 17ª

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades e/ou participações é efetuado até ao dia 8 de cada mês a que disser respeito, na Secretaria da Instituição (das 08.30 às 13.00 e das 14.30 às 18.00 horas);
2. O pagamento da participação para além do prazo estabelecido no ponto 1. confere à Associação de Idosos Mirense o direito de debitar juros legais sobre as importâncias em dívida, acrescidos de cinco pontos percentuais, desde o termo daquele prazo até ao efetivo e integral pagamento;
3. O não pagamento das participações mensais superiores a sessenta dias permite à Direção suspender os direitos do Utente ou proceder à sua exclusão da Instituição, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso;
4. Quando de incorretas informações sobre os respetivos rendimentos ocorrer prejuízo para a Instituição poderá haver lugar à suspensão dos direitos do Utente até à regularização ou pagamento de tudo o que for devido, em prazo que lhe será concedido, ou à sua exclusão da Instituição;
5. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

NORMA 18ª

Participação financeira e cálculo de mensalidade de Utentes de vagas não abrangidas pelo Acordo de Cooperação/Vagas Extra Acordo

1. Entende-se por vagas não abrangidas pelo Acordo de Cooperação/Vagas Extra Acordo as que não são participadas pela Segurança Social;
2. Relativamente aos Utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da participação do Utente/ou Representante Legal, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19ª

Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de alimentação do SAD consiste no fornecimento, transporte e apoio (sempre que tal se torne necessário e o serviço o permitir) de três refeições diárias: almoço, lanche e jantar. A Instituição pode, como serviço suplementar, fornecer outras refeições, como pequeno-almoço e/ou reforço, sendo nestes casos contratualizados com o Utente, de acordo com as suas necessidades, mediante pagamento adicional;
2. A ementa é afixada semanalmente, em locais visíveis de todos os pisos do edifício, elaborada e supervisionada pela Nutricionista da Instituição e adaptada aos Utentes desta resposta social;

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

NORMA 20ª

Cuidados de higiene e de conforto pessoal

1. O serviço de higiene e de conforto pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Aos Utes com elevado grau de dependência e caso seja necessário, as Colaboradoras deste serviço podem passar no domicílio do Ute 1, 2 ou até 3 vezes ao dia (levantar, deitar, mudar fraldas, etc). Nestas situações, o valor da prestação implica um acréscimo na comparticipação familiar;
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 21ª

Higiene habitacional

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

NORMA 22ª

Tratamento da roupa do uso pessoal do utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário exclusivo do Ute, roupa de cama e casa de banho;
1.1.A roupa pessoal do Ute deverá ser marcada com o número atribuído pela Instituição;
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 23ª

Atividades de animação e socialização (lazer e cultura)

1. Com o conhecimento da Direção Técnica, o desenvolvimento das atividades de animação é da responsabilidade da Animadora Sociocultural da Instituição e estão de acordo com o Plano Anual de Animação da Associação de Idosos Mirense e/ou respetivos Planos semanais, que se encontram afixados na Instituição. No início de cada ano civil, a Animadora Sociocultural visita todos os Utes de SAD com o objetivo de comunicar/informar sobre todas as atividades de animação e respetiva calendarização e nas quais os Utes de SAD podem participar;
2. O Plano Anual de Animação e/ou Planos semanais são em conjunto com as Respostas Sociais de Lar e Centro de Dia;
3. As atividades desenvolvidas dentro da Associação de Idosos Mirense são gratuitas;
4. Os passeios/deslocações ao exterior, dependendo do custo, poderão ter uma comparticipação por parte dos Utes, devendo tal situação ser previamente informada aos Utes/Representantes Legais;
5. É sempre necessária a autorização dos familiares ou Representantes Legais, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios e/ou deslocações ao exterior ou qualquer outra atividade de animação. Esta autorização consta do Processo Individual e é solicitada aquando da admissão do Ute;
6. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
7. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições do concelho, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

NORMA 24ª

Serviços extra

1. A Resposta Social de SAD presta ainda **serviços extra** aos utentes, de acordo com as suas necessidades e a avaliação da Direção Técnica:

10

- 1.1. **Alimentação assistida.** Sempre que se torne necessário e o serviço o permitir, as Colaboradoras da Resposta Social de SAD prestam apoio na alimentação aos Utentes que necessitem, podendo para tal ter ainda as orientações da equipa de saúde da Instituição (Enfermeira);
- 1.2. **Assistência medicamentosa.** O SAD 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;
 - 1.2.1. Nas situações em que é necessário administrar medicação, o Utente, por si ou o seu Representante Legal, deverão fazer o registo da medicação e comunicá-la à Instituição para que o acompanhamento seja mais eficaz (guia de tratamento e posologia);
 - 1.2.2. Os encargos com medicamentos, exames médicos, transportes a Unidades de Saúde, meios complementares de diagnóstico, serviços médicos e de enfermagem especiais, bem como o material de enfermagem, higiene e fraldas, são da responsabilidade dos Utentes, salvo casos excepcionais a considerar individualmente pela Direcção;
 - 1.2.3. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto e caso a situação social o exija, os utentes de Apoio Domiciliário, podem utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição ou no Centro de Saúde, quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
- 1.3. **Acompanhamento ao exterior.** A Instituição acompanha os Utentes ao Centro de Saúde do Concelho de Mira e ao Hospital, bem como a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, sempre que as situações o justifiquem, nomeadamente aos Utentes sem suporte familiar. Estes casos serão previamente analisados pela Direcção Técnica;
- 1.4. **Prestação de cuidados de Saúde básicos.** As funcionárias do SAD poderão, ainda, colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob a supervisão do pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos;
- 1.5. **Aquisição de bens e/ou serviços no exterior.** 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.
- 1.6. **Apoio social e/ou Psicossocial.** A Instituição dispõe de dois Técnicos especializados na área das Ciências Sociais que farão visitas domiciliárias regulares ao Utente com o objetivo de monitorizar os serviços prestados e contratualizados, apoiar o Utente e seus familiares sempre que necessitem de cuidados ao nível psicológico e social e encaminhar as situações para as estruturas da rede existentes;
- 1.7. **Disponibilização de ajudas técnicas.** Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o serviço de apoio domiciliário pode providenciar o seu 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;
- 1.8. **Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio.** Sempre que se torne necessário e mediante a avaliação da Direcção Técnica, a Instituição disponibiliza um dos seus Colaboradores para a realização destes serviços, sendo que as despesas com material ou equipamento que daí possam advir são da responsabilidade do Utente ou do seu representante Legal;
- 1.9. **Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.** A Direcção Técnica do SAD, através das suas visitas domiciliárias regulares, promove acções de sensibilização entre os familiares e cuidadores, informando-os e apoiando-os nos cuidados a prestar aos utentes;
- 1.10. **Outros serviços a considerar pela Direcção da Instituição.** A Direcção da Instituição poderá vir a dispor de outros serviços, não especificados, mas que poderão estar ao dispor dos Utentes de SAD e que farão parte da tabela de serviços extra.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 25ª

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Pessoal Auxiliar), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor;
2. A Instituição conta, também, em regime de avença, com a prestação de serviços de uma Médica, uma Profª de Música e de uma Profª de Ginástica.
3. À **Médica** (medicina geral e familiar) compete:
 - 3.1. Desempenhar as funções fundamentais do médico de clínica geral, mas especializado no tratamento de certo tipo de doenças ou no ramo particular de medicina, sendo designado em conformidade.
4. À **Enfermeira** compete:
 - 4.1. Prestar cuidados de enfermagem aos doentes, em várias circunstâncias, em estabelecimentos de saúde e de assistência; administrar os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão; colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde no exercício da sua profissão.
5. À **Animadora sociocultural** compete:
 - 5.1. Organizar, coordenar e ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da Instituição; acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.
6. À **Dietista** compete:
 - 6.1. Implementar os procedimentos para assegurar que as refeições servidas ao Utente estejam em boas condições microbiológicas e organoléticas. Para isso deve implementar as atividades, métodos e processos que interfiram diretamente com a qualidade do serviço prestado, participar na implementação e gestão do sistema da qualidade, participar na implementação e gestão do sistema de segurança alimentar (HACCP), assegurar o cumprimento, por parte dos manipuladores de alimentos, das boas práticas de higiene. Elaborar regimes alimentares para indivíduos sãos e doentes; recolher elementos (condições físicas, idade) respeitantes ao indivíduo a quem as dietas se destinam; calcular as percentagens de proteínas, hidratos de carbono e gorduras necessárias ao indivíduo; Consultar tabelas sobre o valor calórico dos alimentos; proceder a inquéritos alimentares, à inspeção de alimentos e verificar as suas características organoléticas.
7. À **Contabilista/Administrativa** compete:
 - 7.1. Organizar e dirigir os serviços de contabilidade e administrativos; elaborar o plano de contas; fornecer os elementos contabilísticos necessários à definição da política orçamental e organizar e assegurar o controlo de execução do orçamento; elaborar ou certificar os balancetes e outras informações contabilísticas; proceder ao apuramento de resultados e subscrever a escrita da Instituição.
8. À **Secretária** compete:
 - 8.1. Para além das funções definidas no CCT, poderá desempenhar ainda outras tarefas administrativas não especificadas, que variam consoante a natureza e importância do serviço, tais como, redigir manualmente ou a computador documentos vários solicitados pelos Técnicos da Instituição (relatórios, cartas, notas informativas), examinar, separar e distribuir o correio recebido, efetuar registos de pessoal, fazer atendimento telefónico, prestar informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral, fazer operações contabilísticas de recebimento de mensalidades, emitir faturas e registos de movimentos, dar apoio administrativo à Direção Técnica e Técnicos Superiores. Poderá igualmente desempenhar outras tarefas que possam surgir e que variam consoante as necessidades no sentido de colmatar falhas pontuais de serviço e de acordo com o espírito de polivalência e entreaajuda promovido pela Instituição.
9. À **Profª de Música** compete:
 - 9.1. Coordenar e desenvolver as atividades de animação musical a todos os Utentes da Instituição, quer individualmente, quer em grupo (dependentes, independentes e acamados).
10. À **Profª de Ginástica** compete:
 - 10.1. Coordenar e desenvolver as atividades de ginástica geriátrica a todos os Utentes da Instituição.

11. Ao Trabalhador Auxiliar (serviços gerais) / Motorista compete:

11.1. Coordenar e orientar a atividade da área dos serviços gerais sob a sua responsabilidade. Conduzir veículos ligeiros, possuindo para o efeito carta de condução profissional; fazer o transporte de alimentos aos utentes de SAD, transportar os utentes de Centro de Dia e Lar de Idosos. Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos; verificar diariamente os níveis de óleo e de água e a pressão dos pneus; zelar pela carga que transporta e efetua a carga e descarga. Fazer a manutenção dos espaços ajardinados envolventes da Instituição (corte de sebes e relva, poda de árvores, utilização e manutenção de máquinas de corte), requisitar produtos e equipamentos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços da Instituição e aplicá-los, fazer pequenas reparações (canalização, eletricidade, carpintaria, pintura e outras que possam surgir) e fazer a manutenção geral dos equipamentos.

12. À Cozinha compete:

12.1. Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições; elaborar ou contribuir para a confeção das ementas, receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amassar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias; emplatado e guarnecer; confeccionar os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

13. À Ajudante de cozinha compete:

13.1. Trabalhar sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; limpar e cortar legumes, carne, peixe ou outros alimentos; preparar guarnições para os pratos; executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colaborar no serviço de refeitório.

14. À Ajudante de ação direta compete:

14.1. Trabalhar diretamente com os utentes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas: receber os utentes e fazer a sua integração; proceder ao acompanhamento diurno e ou noturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços; assegurar a sua alimentação regular; recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; prestar cuidados de higiene e conforto dos utentes e instalações; substituir as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes e proceder ao acondicionamento e arrumação dos mesmos; requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto; reportar à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas; conduzir, se habilitado, as viaturas da Instituição.

15. À Trabalhadora auxiliar (serviços gerais)

15.1. Proceder à limpeza e arrumação das instalações; assegurar o transporte de alimentos e outros artigos; servir refeições em refeitórios; desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e valores por protocolo; efetuar o transporte de cadáveres; desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

NORMA 26ª

Direção Técnica/Coordenação Técnica

1. A Direção Técnica/Coordenação Técnica do SAD é assegurada por uma **Técnica com formação no âmbito das Ciências Sociais e Humanas**, nos termos do disposto no nº 1 da Norma X do Despacho Normativo nº 62/99 de 12 de novembro, publicado no Diário da República nº 264 Iª série B e cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. À **Diretora Técnica** compete, em geral, dirigir o estabelecimento, designadamente:
 - 2.1. Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
 - 2.2. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
 - 2.3. Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
 - 2.4. Participar nos processos de candidatura e de admissão dos Utentes da Instituição;
 - 2.5. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
 - 2.6. Garantir a supervisão do pessoal do SAD;

- 2.7. Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
 - 2.8. Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos Utentes;
 - 2.9. Participar na fixação da política financeira e exercer a verificação dos custos;
 - 2.10. Desde que autorizada pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à Comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às necessidades da comunidade onde se insere
3. O quadro de pessoal tem ainda uma **Técnica Superior de Serviço Social**, a quem compete exercer todas as funções delegadas pela Diretora Técnica, bem como substituí-la nas suas ausências e impedimentos.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 27ª Direitos e deveres dos Utentes

1. São direitos dos Utentes:

- 1.1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- 1.2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes na Instituição;
- 1.3. Ver respeitada a sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;
- 1.4. Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e de bens pessoais;
- 1.5. Ter a custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta esteja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- 1.6. Obter a satisfação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- 1.7. Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- 1.8. Ter acesso à ementa semanal;
- 1.9. Não ser suspenso ou excluído dos serviços do SAD sem previamente ser ouvido sobre tal matéria e exercer o direito de defesa.

2. São deveres dos Utentes e Representantes:

- 2.1. Tratar com respeito e dignidade os Dirigentes da Instituição, Direção Técnica, Técnicos Superiores, Colaboradores, Voluntários e os outros Utentes;
- 2.2. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feita, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a Associação e para terceiros;
- 2.3. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de Serviços para além do plano estabelecido;
- 2.4. Participar tanto quanto possível, na execução das atividades proporcionadas pelo apoio domiciliário;
- 2.5. Não exigir do pessoal afeto ao SAD a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;
- 2.6. Comunicar previamente à Diretora Técnica, Técnica de Serviço Social ou à Colaboradora do SAD, eventuais saídas do seu domicílio;
- 2.7. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
- 2.8. Respeitar as regras constantes do presente regulamento, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos ou o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
- 2.9. Os Representantes dos Utentes devem:
 - 2.9.1. Comparecer nas Instalações do SAD sempre que seja solicitado;
 - 2.9.2. Tratar de todos os assuntos e pagar as despesas, em caso de falecimento do Utente, devendo os serviços funerários ser por eles escolhidos, salvo se delegarem na Direção Técnica da Instituição, que os mandará executar, sendo sempre da responsabilidade deles o pagamento das despesas daí resultantes.

P

NORMA 28ª
Direitos e deveres da Instituição

1. São direitos do SAD:

- 1.1. Ser tratado com respeito;
- 1.2. Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 1.3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- 1.4. Ver respeitado o património do SAD;
- 1.5. Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ou Representante no ato da admissão;
- 1.6. Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão deste serviço o Utente que de forma grave ou reiterada viole as regras constantes do presente regulamento, e, nomeadamente pratique agressão física ou verbal, fuga, furto, ou que, de forma grave, se alcoolize;

2. São deveres do SAD:

- 2.1. Prestar os serviços constantes do Regulamento Interno e garantir a qualidade e o bom funcionamento dos mesmos, bem como o conforto necessário ao bem-estar do Utente;
- 2.2. Proceder à admissão dos Utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- 2.3. Proporcionar acompanhamento adequado a cada Utente;
- 2.4. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço admitindo profissionais idóneos;
- 2.5. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços designadamente através de auscultação dos utilizadores;
- 2.6. Manter os ficheiros de pessoal e de Utentes atualizados;
- 2.7. Manter atualizados os processos individuais dos Utentes;
- 2.8. Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos Utentes;
- 2.9. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

NORMA 29ª
Direitos e deveres dos Colaboradores

1. São direitos dos Colaboradores:

- 1.1. Os Colaboradores têm o direito de ser respeitados pelos Utentes, suas famílias e, bem assim, pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional;
- 1.2. Todos os direitos dos Colaboradores, designadamente, vencimentos, férias, faltas e licenças estão assegurados pela Instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

2. São deveres dos Colaboradores:

- 2.1. Os Colaboradores deverão respeitar todos os Utentes garantindo os seus direitos;
- 2.2. Tratar com respeito e dignidade os Dirigentes da Instituição, Direção Técnica, Técnicos Superiores, Voluntários e os outros Colegas de trabalho;
- 2.3. Os Colaboradores da Instituição têm o dever de zelar pelos serviços dependentes da sua área profissional, de acordo com as normas exigidas, cumprindo as obrigações em relação ao normal funcionamento da Instituição;
- 2.4. Os Colaboradores deverão desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição;
- 2.5. O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao Colaborador o direito de ser ouvido.

NORMA 30ª
Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. A Associação de Idosos Mirense só se responsabiliza pelos objetos e valores que os Utentes entreguem à sua guarda;
2. A Direção não se responsabiliza por dinheiro, valores e outros objetos que os Utentes tenham em seu poder;
3. Dos bens entregues é feita uma lista que será assinada pelo Utente ou Representante e pelo Colaborador que os recebe, a qual será junta ao Processo Individual do Utente;

NORMA 31ª

Contrato

1. Precedendo a entrada na Instituição, ou aquando desta, será celebrado por escrito o respetivo contrato de prestação de serviços entre o Utente e/ou seu Representante e a Associação de Idosos Mirense, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 32ª

Interrupção da Prestação dos serviços por Iniciativa do Utente

1. O Utente pode a todo o tempo desistir da prestação de cuidados por parte da Instituição, informando esta com 30 dias de antecedência;
2. A interrupção do serviço pode ser feita quando o Utente se encontre hospitalizado, se ausente do seu domicílio ou para férias, avisando neste caso a Instituição com 8 dias de antecedência, beneficiando, em ambos os casos de uma redução de 10% na sua mensalidade, quando a ausência ultrapassar 15 dias não interpolados;

NORMA 33ª

Cessaçã da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessaçã da prestaçã de serviçõs acontece por denúncia do contrato de prestaçã de serviçõs, por institucionalizaçã, por desistênciã, por morte do utente ou por nãõ cumprimento dos deveres constantes no ponto 2. da Norma 27ª (Deveres dos Utentes) do presente regulamento;
2. Por denúncia ou por desistênciã, o utente tem de informar a Instituiçãõ 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestaçã de serviçõs.

NORMA 34ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislaçãõ em vigor, a Associaçãõ de Idosos Mirense possui Livro de Reclamações que poderã ser solicitado, sempre que desejado, no Gabinete da Diretora Técnica que é a responsãvel pela sua gestãõ e encaminhamento.

NORMA 35ª

Sugestões/Opiniões

1. Sãõ facultados impressos de recolha de Sugestões/Opiniões aos Utentes do SAD;
2. Todas as Sugestões/Opiniões (orais ou escritas) sãõ comunicadas à Direçãõ da Instituiçãõ, pela Direçãõ Técnica, que posteriormente averiguarã cada situaçãõ e lhes darã o encaminhamento devido.
3. Semanalmente, e em horãrio afixado na Instituiçãõ, um elemento da Direçãõ da Associaçãõ estã disponível na Sala de Reuniões, para atender Utentes, Familiares ou Representantes e Colaboradores.

NORMA 36ª

Livro de Registo de Ocorrências

1. A passagem de serviçõ de turno deve ser feita por escrito no Livro de Ocorrências da Instituiçãõ e onde as Colaboradoras registam as ocorrências

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 37ª

Gestãõ de comportamentos e prevençãõ de situações de negligênciã, abusos e maus tratos

1. Os maus-tratos na prestaçãõ de cuidados ao domicílio sãõ inadmissíveis e intoleráveis. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, assim como afetam diretamente a qualidade de vida do indivíduo;
2. Sempre que ocorrer uma situaçãõ de negligênciã, abusos e maus tratos de Colaboradores para com os Utentes e vice-versa, ou quem dela se perceber, deverã obrigatoriamente comunicar a situaçãõ

superiormente. As situações serão analisadas pela Diretora Técnica e geridas de acordo com as orientações do Manual de Boas Práticas em vigor e Manual de Processos-Chave do SAD ou legislação em vigor.

NORMA 38ª

Situações de emergência

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, v.g., mal-estar, engasgamento, intoxicação, é contactado de imediato o Instituto Nacional de Emergência Médica – INEM (112).

NORMA 39ª

Alterações ao Regulamento

1. 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;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 40ª

Integração de Lacunas

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

NORMA 41ª

Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é aquele em cuja jurisdição se integrar o concelho de Mira.

NORMA 42ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento, foi aprovado em Reunião de Direção a 23 de novembro de 2015 e entra em vigor a partir de **23 de dezembro de 2015**.

P'la Direção da Associação de Idosos Mirense

O Presidente da Direção


(Carlos Moreira Camarinha, Prof.)

Nota – Entregar um exemplar ao utente ou Responsável

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente).....

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

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

.....
(Assinatura do utente/familiar ou representante legal)

(*) – Adaptar caso seja um familiar ou responsável a assumir o contrato