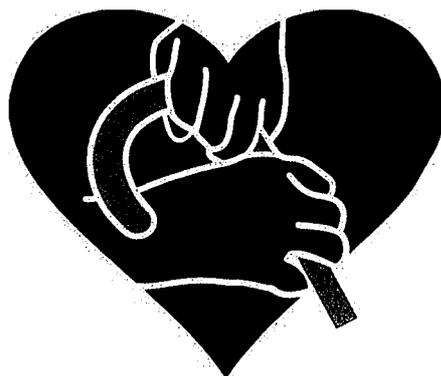


~~AS~~
S



CENTRO SOCIAL DE VILA CÃ

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



CENTRO SOCIAL DE VILA CÃ

REGULAMENTO INTERNO

ÍNDICE

Capítulo I – Disposições gerais

- Norma 1ª – Âmbito de aplicação
- Norma 2ª – Legislação aplicável
- Norma 3ª – Objetivos e destinatários do regulamento
- Norma 4ª – Serviços prestados e atividades desenvolvidas

Capítulo II – Processo de admissão dos utentes

- Norma 5ª - Pré-inscrição
- Norma 6ª – Condições de admissão
- Norma 7ª – Lista de inscrições
- Norma 8ª – Documentos para admissão
- Norma 9ª – Critérios de prioridade na admissão
- Norma 10ª – Admissão/procedimentos
- Norma 11ª – Acolhimento de novos utentes
- Norma 12ª- Processo individual do utente

Capítulo III – Instalações e regras de funcionamento

- Norma 13ª – Instalações
- Norma 14ª – Horários de funcionamento
- Norma 15ª – Interrupção do serviço
- Norma 16ª - Quadro de pessoal
- Norma 17ª - Direção técnica

Capítulo IV – Da prestação dos cuidados e serviços

- Norma 18ª – Fornecimento e apoio nas refeições
- Norma 19ª – Cuidados de higiene e de conforto pessoal
- Norma 20ª – Cuidados de higiene habitacional
- Norma 21ª – Tratamento e distribuição de roupas
- Norma 22ª – Atividades de animação e socialização
- Norma 23ª – Serviço de teleassistência
- Norma 24ª - Acompanhamento e transporte a consultas e exames complementares
- Norma 25ª- Gestão de fármacos e cuidados básicos de saúde
- Norma 26ª- Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia
- Norma 27ª – Outros serviços

Capítulo V – Financiamento da SAD

- Norma 28ª- Definição de comparticipação familiar
- Norma 29ª- Agregado familiar
- Norma 30ª- Rendimento do utente
- Norma 31ª – Cálculo do rendimento per capita
- Norma 32ª- Tabela de comparticipação familiar
- Norma 33ª Revisão da comparticipação familiar
- Norma 34ª- Pagamento de comparticipação, despesas e encargos
- Norma 35ª – Ausências dos utentes
- Norma 36ª- Contrato de prestação de serviços
- Norma 37ª- Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa do utente
- Norma 38ª – Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa da instituição
- Norma 39ª- Depósito e guarda dos bens dos utentes

Capítulo VI- Direitos e deveres

- Norma 40ª -Direitos dos utentes
- Norma 41ª- Deveres dos utentes/representantes
- Norma 42ª- Deveres da instituição
- Norma 43ª- Direitos da instituição
- Norma 44ª- Deveres dos colaboradores da instituição
- Norma 45ª- Direitos dos colaboradores da instituição

Capítulo VII – Disposições finais e transitórias

- Norma 46ª – Livro de reclamações
- Norma 47ª- Medição, análise e melhoria
- Norma 48ª-Competência para dirimir litígio de consumo

- No. 49ª- Gestão de comportamentos e prev.de casos de negligência: abusos e maus tratos
- Norma 50ª-- Situações de emergência
- Norma 51ª- Seguro de responsabilidade civil
- Norma 52ª-Alterações ao regulamento
- Norma 53ª – Integração de lacunas
- Norma 54ª- Foro competente
- Norma 55ª – Da Vigência, aprovação e entrada em vigor

Capítulo I Disposições Gerais

NORMA 1ª Âmbito de aplicação

1. O Centro Social de Vila Cã adiante, com acordo de cooperação para esta resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 01/03/10, Pessoa Colectiva nº 504 206 621, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social, sob a inscrição nº106/01, a fls.193 do livro nº8, das Associações de Solidariedade Social, em 26/09/2001, tem a sua sede na Rua Manuel Francisco Freixeira nº 17, 3100-835 Vila Cã e rege-se pelas seguintes normas.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária. A SAD assegura desta forma a manutenção das pessoas no seu meio sócio familiar, visando a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência ou o seu agravamento.

NORMA 2ª Legislação aplicável

1. Decreto-lei nº 172 – A/2014, de 14 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Sexta alteração aos estatutos das IPSS;
2. Decreto-lei nº33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;
3. 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;
4. Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho e pela Portaria n.º 271/2020 de 24 de novembro- Estabelece os critérios, regras, participações familiares e formas de cooperação entre o ISS e as IPSS;
5. Lei n.º 30/2013, de 8 de maio- Lei de bases da economia social;
6. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, na redação introduzida pelo decreto-lei n.º 68/2016, de 3 de novembro- Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do setor social e solidário;
7. Portaria n.º 100/2017, de 7 de março- Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
8. Circular nº 4 de 16 de dezembro de 2014 da DGAS - Modelo de Regulamento das Participações Familiares.
9. Circular nº 5 de 23 de dezembro de 2014 da DGAS – Implicação da variação de frequências dos utentes nas participações da Segurança Social.
10. Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro alterado pela Lei n.º 14/2019, de 12/02 -mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;



11. Decreto-Lei n.º 156/2015, de 15 de setembro, alterado pela Lei n.º 74/2017 de 21/6-2017 e Livro de reclamações com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 9/2020 DR n.º 49/2020, série I de 03-10 PCM- Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico;
12. Lei n.º 67/98 de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015 de 24 de agosto e pela Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto – Lei da proteção de dados pessoais;
13. Contrato Coletivo de Trabalho para IPSS.
14. Compromisso de Cooperação para o Setor social e Solidário;
15. Protocolo de Cooperação em vigor.

NORMA 3ª

Objetivos e destinatários do regulamento

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito e que necessitem de cuidados e serviços constantes na norma 4ª.
2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes, objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - k) Promover a intergeracionalidade;
 - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

FORMA 4ª

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

1. Para a prossecução dos seus objetivos, a SAD da Instituição proporcionará um conjunto diversificado de serviços, nomeadamente:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica, tendo em conta a capacidade da instituição;
- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- c) Cuidados de higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- d) Tratamento e distribuição de roupas do uso pessoal do utente;
- e) Atividades de animação e socialização;
- f) Serviço de teleassistência.

O Serviço referido na alínea a) também será disponibilizado aos Sábados até às 13 horas e alguns Feriados sempre que decidido superiormente até às 13 horas.

2. Os serviços podem ser contratualizados mais que uma vez por dia nas seguintes situações:

- a) Nas situações devidamente justificadas em que existe necessidade de nova deslocação da equipa da SAD ao domicílio do utente para a respetiva prestação do serviço.
- b) Considere-se que podem ser contabilizados como serviços distintos quando prestados mais que uma vez por dia, o serviço de fornecimento de alimentação nomeadamente o jantar, e os cuidados de higiene e conforto pessoal, quando exista a necessidade mínima de duas deslocações diárias do colaborador ao domicilio do utente para prestar o serviço contratualizado.

3. A SAD assegura outros serviços que são:

- a) Gestão de fármacos e cuidados básicos de saúde
- b) Apoio psicossocial;
- c) Apoio e sensibilização dos familiares para a prestação de cuidados aos utentes;
- d) Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações;
- e) Cedência de ajudas técnicas.

4. A SAD pode ainda, desde que acordado com o utente, e sempre que haja meios que o permitam e indisponibilidade ou ausência da família prestar "serviços esporádicos" que representam um custo para o utente, definido em tabela decidida anualmente pela Direção e que é devido apenas no mês em que se verifique a execução do mesmo, sendo por conta do utente todas as despesas daí decorrentes, podendo ser os seguintes:

- g) Transporte e acompanhamento do utente a consultas públicas e privadas e a exames médicos dentro do concelho de Pombal e do horário da SAD;
- h) Transporte do utente ao estabelecimento de cuidados de imagem (manicure, pédicure, cabeleireiro)

Capítulo II
Processo de admissão dos utentes

NORMA 5ª
Pré-inscrição

1. A anteceder a admissão serão aceites pré-inscrições, a formalizar pelo interessado/por familiar/representante legal, em impresso próprio.
2. Esta pré-inscrição pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos seus autores e não implica qualquer pagamento. A Instituição também não fica obrigada a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as pré-inscrições como lista de inscrições para as vagas que vierem a ocorrer, informando o utente do lugar que ocupa na referida lista.

NORMA 6ª
Condições de admissão

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da norma 3ª;
2. Ter idade igual ou superior a 65 anos. Poderão ainda ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos, sendo esses casos analisados individualmente pela equipa técnica e sujeito a aprovação pela Direção.
3. Se o utente for portador de Doença Infecto-contagiosa tem que apresentar declaração Médica, onde seja expressa o tipo de doença e medidas de precaução.
4. Ser natural ou residente na Freguesia de Vila Cã ou nas freguesias limítrofes.
5. Responder por si ou por representante familiar/legal a uma entrevista de averiguação das suas condições sociais, familiares e económicas.

NORMA 7ª
Lista de inscrições

1. Os candidatos a utentes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em programa informático próprio;
2. O candidato a utente e/ou familiar/representante será informado por escrito da não admissão e da sua posição da Lista;
3. As inscrições serão geridas tendo em conta os critérios de prioridade.
4. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistências de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em local próprio, não conferindo no entanto qualquer prioridade na admissão.
5. Podem ser eliminados da lista quando:
 - a) O utente/familiar/representante legal o solicita por escrito;
 - b) Falecimento do utente;
 - c) Institucionalização do indivíduo noutra entidade/instituição.

NORMA 8ª
Documentos para a admissão

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo individual do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, e onde constam os seguintes elementos de identificação:
 - a) Número do Bilhete de Identidade/CC do utente e do seu familiar e/ou representante legal, quando necessário.

- b) Número do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do seu familiar/ representante legal, quando necessário.
 - c) Número do Cartão de Contribuinte do utente e do seu familiar/representante legal, quando necessário.
 - d) Número do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou de subsistemas a que o utente pertença.
 - e) Boletim de vacinas e declaração médica comprovativa da inexistência de doença infecto-contagiosa, com resumo do processo clínico e indicação de dieta específica, caso seja esse o caso.
 - f) última Declaração de Rendimentos (IRS) e nota de liquidação incluindo os respetivos anexos ou comprovativos dos rendimentos do agregado familiar.
 - g) Declaração assinada pelo utente e/ou seu familiar/ representante legal em como autoriza a informatização dos seus dados pessoais para efeito de organização/elaboração do seu processo individual de utente.
2. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 3. No momento da formalização da inscrição é facultado ao utente ou ao familiar/representante legal uma cópia do presente Regulamento.
 4. O pedido de candidatura decorre durante todo o ano, nos dias úteis da semana:
 - a) O horário de atendimento para a candidatura é das 9h30m às 13h00m e das 14h00m às 17h30m;
 - b) A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior devem ser entregues no gabinete da Directora Técnica e/ou do/a técnico/a de Serviço Social que será responsável pelo processo;
 - c) Sempre que necessário, pode ser exigida certidão de sentença judicial que regule a representação do utente;

NORMA 9ª

Critérios de prioridade na admissão

1. Sempre que a carência de vagas não permita a admissão de todos os interessados, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
 - a) Idosos em situação de risco, isolamento social e carência económica - 25%
 - b) Situações de Emergência Social – 20%
 - c) Ser o candidato utente do Serviço de Apoio Domiciliário ou de Centro de Dia da Instituição, com situação de dependência que não possa ser gerida nas respostas sociais anteriores – 15%
 - d) Ausência ou indisponibilidade total da família em assegurar os cuidados básicos necessários – 10%
 - e) Idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente) - 10%
 - f) Marginalização/exclusão – 10%
 - g) Outros – identificar - 10%

NORMA 10ª

Admissão/Procedimentos

1. A anteceder a admissão é realizada uma visita domiciliária pelo/a Técnico/a de Serviço Social responsável pela resposta social para avaliação do grau de dependência do idoso, da pertinência dos serviços solicitados, bem como das suas condições habitacionais. Desta visita resulta o preenchimento do Plano de Desenvolvimento Individual do utente.



2. A admissão é decidida , a Direção por escrito, após recolha de todos os documentos referidos, podendo ocorrer durante todo o ano e a qualquer dia do mês, dentro do horário normal de funcionamento, desde que existam vagas.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo máximo de 15 dias por escrito.
4. Comunicada a admissibilidade do utente, promover-se-á uma entrevista com o utente/representante, a fim de:
 - a) Apresentar o regulamento interno;
 - b) Apresentar o manual de acolhimento;
 - c) Celebrar o contrato de prestação de serviços;
 - d) Preenchimento de toda a documentação que fazem parte do processo individual, fichas de identificação do utente, familiares e do representante legal, (pessoa que para todos os efeitos, é responsável pelo utente em tudo o que a ele se refere e que não seja da competência do Centro Social, pelo cumprimento das obrigações do contrato de prestação de serviços e por assinar o termo de responsabilidade).
5. No acto de admissão são devidos os custos com a primeira participação.

NORMA 11ª

Acolhimento de novos utentes

1. O acolhimento dos novos utentes será efetuado pela equipa técnica afecta à resposta social de SAD e envolve os seguintes procedimentos:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no processo individual do utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 12ª

Processo individual do utente

1. Cada utente terá um processo individual no qual constará, para além de todos os documentos recolhidos no ato de candidatura, elementos sobre a sua situação social e financeira, necessidades específicas, bem como outros elementos que se considerem relevantes para a situação do utente.

2. Deverão fazer parte do Processo Individual que acompanha o utente ao longo da sua estadia na SAD, os seguintes documentos:
- a) Ficha de Informação disponibilizada ao utente;
 - b) Ficha de Inscrição/Admissão;
 - c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - d) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
 - e) Contrato;
 - f) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente (familiar ou representante legal);
 - g) Dados facultados pelo utente no processo de candidatura (BI, declaração de IRS, nº contribuinte);
 - h) Dados de Identificação e de caracterização social do utente;
 - i) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
 - j) Processo Individual de Saúde (o qual se encontra sobre a responsabilidade da equipa médica e de enfermagem, a qual definirá, em caso de pedido de consulta por parte do utente, qual a informação que é considerada restrita à consulta) do qual deve constar toda a informação relativa ao historial médico (relatórios médicos, dieta, medicação, alergias, outros);
 - k) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - l) Relatório do Programa de Acolhimento do utente;
 - m) Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do utente;
 - n) Plano Individual e respetiva revisão;
 - o) Relatório de Monitorização e avaliação do PI;
 - p) Registos da Prestação dos Serviços e participação nas atividades;
 - q) Registo das ocorrências ou situações anómalas;
 - r) Registo de períodos de ausência;
 - s) Registo da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação.
3. O processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica e Serviços Administrativos, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contido. Cada Processo Individual deverá ser atualizado pelo menos trimestralmente. O utente e o seu representante legal (sujeito a autorização do utente sempre que possível) têm conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que o necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contido.

Capítulo III

Instalações e regras de funcionamento

NORMA 13ª

Instalações

1. A instituição está sediada na Freguesia de Vila Cã, Rua Manuel Francisco Freixeira, nº17, 3100-835 Vila Cã, e as suas instalações são compostas por Estrutura Residencial Para Idosos, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Creche, CAF e CATL.
- 2.
3. As instalações afetas a SAD estão reservadas aos seus utentes e pessoal de serviço, sendo elas:
 - a) Gabinete do/a Director/a /Técnico/a;

- b) Espaço de espera;
- c) Instalações sanitárias;
- d) Arrecadação;
- e) Cozinha/despensa;
- f) Lavandaria/rouparia;
- g) Secretaria.

NORMA 14ª

Horário de funcionamento

1. A SAD da Instituição funciona durante todo o ano, na modalidade “dias úteis”, das 09h00 às 18h30 e aos Sábados, das 09h00 às 13h00, conforme as necessidades dos utentes, podendo no entanto encerrar ao longo do ano sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância aos funcionários e quando superiormente recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.
2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª a 6ª feira das 9h00m às 13h00m e das 14h00m às 17h30m.

NORMA 15ª

Interrupção do serviço

1. A SAD da Instituição não funcionará nos dias 24 de dezembro (parte da tarde), 25 de Dezembro (todo dia) e 31 de Dezembro (parte da tarde) e dia 1 de Janeiro (todo dia) de cada ano.
2. A SAD não funcionará os feriados estipulados por lei.

NORMA 16ª

Quadro de pessoal

O quadro de pessoal da Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Equipa de Saúde, Pessoal Auxiliar, podendo integrar voluntários e estagiários), o conteúdo funcional, assim como a sua formação, tudo isto definido de acordo com a legislação/normativos em vigor:

O referido Quadro de Pessoal é composto pelos seguintes Recursos Humanos:

- a) Assistente Social - Estuda e define normas gerais, esquemas e regras de actuação do serviço social das instituições; procede análise de problemas de serviço social directamente relacionados com os serviços das instituições; assegura e promove a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades; estuda com os indivíduos soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor); ajuda os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável.
- b) Director Técnico (nomeado) – Compete dirigir a SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer um modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta designadamente a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
- c) Animador Social – Organiza, coordena e ou desenvolve actividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da instituição; acompanha e procura 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;
- d) Ajudante de Acção Directa – trabalha directamente 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: recebe os utentes e faz a sua

integrado no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços. Procede ao acompanhamento diurno e ou nocturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os através da conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres; assegura a alimentação regular dos utentes; recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; presta cuidados de higiene e conforto aos utentes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo instruções recebidas; substitui as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria; requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto; reporta à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas; conduz, se habilitado as viaturas da instituição; quando a instituição assegure apoio domiciliário, compete ao ajudante de acção directa providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos utentes;

- e) Trabalhador Auxiliar (serviços gerais) – Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; efectua o transporte de cadáveres; desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se entrega;
- f) Cozinheiro – Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a elaboração de ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, guarnece-os e confecciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios; efectua e confere encomendas; regista todas as entradas de produtos alimentares.
- g) Ajudante de Cozinha - Trabalha sob ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colabora no serviço de refeitório.
- h) Escriturária – Executa várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância dos escritórios onde trabalha; redige relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, manualmente ou à máquina dando-lhe o seguimento apropriado; examina o correio recebido, separa-o, classifica-o e compila os dados que são necessários para preparar respostas; elabora, ordena e prepara os documentos relativos a encomendas, distribuição, facturação e realização das compras e vendas; recebe pedidos de informação e transmite-os à pessoa ou serviços competentes; põe em caixa os pagamentos de contas e entregas recebidos; escreve em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas; estabelece o extracto das operações efectuadas e de outros documentos para informação superior; atende os candidatos às vagas existentes e informa-os das condições de admissão e efectua registos de pessoal; preenche formulários oficiais relativos ao pessoal ou à instituição; ordena e arquiva notas de livrança, recibos, cartas ou outros documentos e elabora dados estatísticos; escreve à máquina e ópera com máquinas de escritórios; prepara e organiza processos; presta informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral.
- i) Voluntários e estagiários – Sempre que possível são integrados na instituição no sentido de aperfeiçoar e desenvolver as suas competências, ao mesmo tempo que auxiliam na execução dos diversos processos de que carece o funcionamento da instituição. Promove-se deste modo, o espírito de entreatajuda e cooperação, voltado para um público-alvo sensível, verificando-se o encontro das vontades de ambas as partes.

NORMA 17
Direção técnica

A Direção Técnica da Instituição compete a um/a Técnico/a, Superior de Serviço Social, nomeado para o efeito, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local bem visível.

Capítulo IV
Da prestação dos cuidados e serviços
NORMA 18ª
Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte, entrega e apoio no pequeno-almoço, almoço e lanche. A SAD pode fornecer o jantar sempre que solicitado e contratado pelo utente sendo considerado **como outro serviço**.
2. A instituição estabelecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos utentes que serve.
3. As refeições que poderão ser solicitadas são distribuídas:
 - a) Pequeno-almoço (das 08H30 às 09H30);
 - b) Almoço (das 12h00 às 13H30);
 - c) Lanche (das 16h00 às 17H00);
 - d) Jantar (das 18H00 às 19H00)
2. As ementas serão da responsabilidade da Direção Técnica e/ou Técnico/a de Serviço Social e/ou Técnico/a de Nutrição e do/a Cozinheiro/a, após o parecer favorável da Direção da Instituição, serão afixadas semanalmente ou mensalmente em local visível.
3. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior e devidamente justificada.
4. Será sempre levado em conta as situações devidamente justificadas a nível médico de alergia a qualquer produto alimentar.
5. À exceção de qualquer situação pontual, devidamente justificada, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e solicitadas com a devida antecedência.
6. As refeições são confeccionadas na instituição e acondicionadas em marmitas próprias para o efeito, que posteriormente são introduzidas em cestos concebidos em material lavável, devidamente identificados. Poderão ser consideradas situações em que a refeição deverá ser "arranjada" (ex: picada, sem espinhas, cortada em pedaços, entre outros), por impossibilidade de o utente o fazer, se previamente acordado. Poderá ainda ser realizada a alimentação por sonda, nas situações em que o utente não dispõe de familiares que assegurem este procedimento, em estreita articulação com as equipas dos centros de saúde.
7. A SAD não se responsabiliza pelos géneros alimentares existentes no domicílio dos utentes.
8. A SAD não se responsabiliza pelas condições de higiene e segurança alimentar após a entrega das refeições.

NORMA 19ª
Cuidados de higiene e de conforto pessoal

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



3. Este serviço é prestado mediante utilização de produtos próprios fornecidos e desejados pelo utente, de forma a tornar o serviço o mais profilático possível.
4. Fazem parte dos cuidados de higiene e conforto pessoal: banhos (completos ou parciais), tratamento de unhas e cabelo e mudança de roupa do utente.
5. A realização destes serviços é efectuada pelas ajudantes de ação direta.
6. O material necessário para a prestação deste tipo de cuidados é da responsabilidade do utente e da família.
7. Sempre que o utente deseja a SAD disponibiliza-se a adquirir material de incontinência, o qual emitirá uma fatura para debitar o respetivo custo.

NORMA 20ª

Cuidados de higiene habitacional

1. Os Cuidados de higiene habitacional são efetuados nas áreas estritamente necessárias ao conforto e bem-estar do utente, (varrer/aspirar, lavar o chão e limpar o pó do quarto, limpar a casa de banho, mudar e fazer a cama) mediante utilização de produtos próprios fornecidos e desejados pelo utente, de forma a tornar o serviço o mais profilático possível.
2. O serviço de higiene habitacional está estipulado num mapa de serviço interno. Quando a sua realização se prever num dia de feriado o serviço não será efetuado e/ou repostado.
3. A realização destes serviços é efectuada pelas ajudantes de ação direta.

NORMA 21ª

Tratamento e distribuição de roupas

1. Este serviço é limitado à roupa de uso diário, de cama e de banho, exclusivas do utente. Apela-se ao bom senso da família para cumprir o que se referiu anteriormente, sob pena de suspensão/cancelamento deste serviço.
2. A roupa carece de identificação. No domicílio do utente, a funcionária da Instituição deverá preencher o registo da roupa a tratar em conjunto com o utente, que deverá assinar este registo, que acompanha a roupa até à instituição e que, depois de tratada, será conferida e entregue ao utente no seu domicílio.
3. A SAD não se responsabiliza pelo desgaste ou estrago da roupa por manuseamento da mesma, exceto se for comprovado mau uso por parte dos colaboradores.
4. A realização destes serviços é efectuada pelas ajudantes de acção directa.

NORMA 22ª

Atividades de animação e socialização

1. A SAD, por si ou em cooperação com outras instituições públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio, atividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas.
2. Os passeios, participação e apoio em atividades poderão ser gratuitos ou ser devido um custo devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;



- Os utentes, desde que previamente autorizados pela Diretora Técnica da instituição, poderão ter junto de si objetos e/ou bens pessoais, mas que serão registados em documento próprio, podendo, caso haja necessidade, serem guardados e zelada a sua conservação.
- A SAD apoia em outras atividades do interesse do utente, por exemplo, pagamento de faturas, aquisições de bens de primeira necessidade e acompanhamento às entidades da comunidade públicas ou privadas.

NORMA 23ª

Serviço de teleassistência

Este serviço destina-se a pessoas idosas ou dependentes/doentes em situação de isolamento social e encontra-se numa fase inicial de implementação. O serviço de teleassistência possibilita a permanência das pessoas em situações de dependência no domicílio, garantindo a sua qualidade de vida. Este equipamento irá permitir que em situações de emergência, o idoso possa requerer ajuda, carregando num botão, sendo a chamada atendida por um técnico que irá rastrear a situação podendo acionar alertas junto de familiares, vizinhos ou qualquer meio de emergência necessário.

NORMA 24ª

Acompanhamento e transporte a consultas e exames complementares

- Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
- Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas públicas e privada, exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
- Em caso de indisponibilidade da família e nossa disponibilidade, a SAD pode efetuar este serviço "serviços esporádicos" mediante um custo para o utente, definido em tabela decidida anualmente pela Direção e que é devido apenas no mês em que se verifique a execução do mesmo.
- Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA 25ª

Gestão de fármacos e cuidados básicos de saúde

- A SAD disponibiliza-se por adquirir a medicação na farmácia, "farmácia Popular", conforme prescrição médica e distribui-la aos seus utentes.
- A SAD não se responsabiliza pela administração dos fármacos fornecidos.
- Em articulação com a farmácia, o pagamento dos medicamentos é efetuado no Centro Social, sendo sempre da responsabilidade do utente.
- A SAD pode ainda colaborar na prestação básica de cuidados de saúde nomeadamente na medição da glicémia e da tensão arterial.

NORMA 26ª

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

Nas situações de dependência que exigem o recurso a ajudas técnicas (artigos clínicos, sondas, fraldas, pensos higiénicos, resguardos, babetes, cremes de proteção, entre outros), cadeiras de rodas, andarilhos, etc.) o serviço de SAD pode providenciar a sua aquisição, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 27ª
Outros serviços

O serviço de apoio domiciliário pode assegurar outros serviços nomeadamente:

- a) Apoio psicossocial;
- b) Apoio e sensibilização dos familiares para a prestação de cuidados aos utentes que consiste em ajudar, formar, orientar e acompanhar os familiares na problemática do envelhecimento;
- c) Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações, que consiste no aconselhamento sobre a forma como melhor se podem prestar os serviços aos utentes. Sempre que se verifique a necessidade dessas reparações, a SAD só o fará mediante autorização da família;

Capítulo V
Financiamento da SAD

NORMA 28ª

Definição de comparticipação familiar

Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para a SAD a aplicar sobre o rendimento " per-capita" do agregado familiar.

NORMA 29ª

Agregado familiar

1. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares desde que vivam em **economia comum**:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - d) 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.
2. Sem prejuízo no disposto no ponto anterior não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes condições:
 - 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;

NORMA 30ª

Rendimento do utente

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);



- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
4. À despesa referida em b), c), d), e e) do n.º anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente ao Rendimento Mínimo Mensal Garantido (RMMG). Nos casos em que seja inferior ao RMMG, é considerado o valor real da despesa;
5. Quanto à prova dos rendimentos do utente:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, é livre a definição do montante da comparticipação do utente pelo que deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.
7. A falta de entrega dos documentos referenciados no número 5 determina a fixação da comparticipação máxima.
8. Os utentes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.
9. Situações excecionais serão analisadas caso a caso e decididas pela Direção da Instituição, sendo ratificadas em reunião da Direção.



10. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos do caso de crédito a habitação requer apresentação de um documento da entidade Bancária.

Norma 31ª

Cálculo do rendimento per capita

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per-capita mensal

RAF= Rendimentos globais do agregado (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

NORMA 32ª

Tabela de comparticipação familiar

10. A SAD da Instituição será obrigatoriamente comparticipada pelos utentes ou seus familiares, segundo tabela decidida pela Direção, afixada em local bem visível e elaborada em conformidade com a Orientação Normativa – Circular Normativa nº 4 de 16/12/2014 (Modelo de Regulamento das Comparticipações dos utentes e seus familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS) e circular nº 5 de 23/12/2014 (DGSS) ou outras que as venham a substituir.

O utente pode elaborar a combinação dos serviços que entender sendo obrigatório escolher no mínimo dois serviços básicos da SAD que são:

Fornecimento e apoio do Pequeno-almoço, almoço e lanche
Cuidados de higiene e conforto pessoal (1xdia)
Higiene habitacional
Tratamento de roupa de uso pessoal do utente
Atividades de animação e socialização
Serviço de teleassistência

A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per-capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Nº de serviços	% do RPC
2	40%
3	45%
4	50%
5	55%
6	60%

A SAD dispõe ainda de outros serviços disponíveis, que o utente pode adicionar e que representam um acréscimo na comparticipação de 5% (sobre o RPC), sendo eles:

Jantar Cuidados de higiene e conforto pessoal (> 1x por dia) Gestão de fármacos e cuidados básicos de saúde

O limite máximo da comparticipação é de 75% do RPC e não pode exeder o custo médio real do utente em vigor.

Em caso de alteração à tabela em vigor será comunicado ao utente com um prazo não inferior a 30 dias em relação à sua entrada em vigor e será obrigatoriamente celebrado uma nova adenda ao contrato de prestação de serviços entre a instituição e o utente.

Os "serviços esporádicos" representam um custo para o utente, definido em tabela decidida anualmente pela Direção e que é devido apenas no mês em que se verifique a execução do mesmo, sendo por conta do utente todas as despesas daí decorrentes, podendo ser os seguintes:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Transporte e acompanhamento do utente a consultas públicas e privadas e a exames médicos dentro do concelho de Pombal e do horário da SAD• Transporte do utente ao estabelecimento de cuidados de imagem (manicure, pédicure, cabeleireiro) |
|--|

NORMA 33ª

Revisão da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima da SAD não pode exceder o custo médio real do utente, verificado no ano anterior.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o respetivo funcionamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que o frequentaram no mesmo ano.
3. Haverá lugar a uma redução de 15% na comparticipação mensal, quando o período de ausência exeder 15 dias consecutivos e de 10% caso se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;
4. As comparticipações familiares são revistas, anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per-capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 34ª

Pagamento de comparticipação, despesas e encargos

1. O Pagamento da comparticipação é efetuado até ao dia oito do mês a que respeita, na secretaria da Instituição, contra recibo, vencendo-se a primeira no momento da respetiva admissão;



2. Os pagamentos podem ser efetuados por transferência bancária, cheque endossado ao Centro Social de Vila Cã ou em numerário;
3. O valor da comparticipação familiar mensal não inclui o valor de medicamentos, artigos clínicos (sondas, fraldas, pensos higiénicos, resguardos, babetes, cremes de proteção, entre outros) e deslocações em ambulância/táxi (à taxa aplicada ao momento do ato), que podem ser fornecidos pela Instituição mediante o pagamento do seu custo previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, bem como os serviços esporádicos especificado no n.º4 da norma 4ª.
4. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, o utente pagará 50% do montante mensal calculado. Sendo a admissão antes do dia 15 de determinado mês, o pagamento da comparticipação será efetuado na totalidade.
5. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, o utente pagará 50% do montante mensal calculado. Sendo a admissão antes do dia 15 de determinado mês, o pagamento da comparticipação será efetuado na totalidade.
6. Quando a rescisão do contrato for efetuada com o aviso prévio definido no ponto 1 da norma 37ª, o valor da comparticipação é pago na totalidade ou reduzido a 50%, consoante a saída seja na primeira ou na segunda quinzena do mês corrente.
7. O atraso culposo no pagamento da comparticipação implica o pagamento de uma compensação correspondente a 5% por cada dia de atraso.
8. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas comparticipações, após ser realizada uma análise individual do caso.
9. No caso de existir pretensão de desistência de frequência na SAD por parte do utente ou seu familiar, a mesma deverá ser comunicada por escrito ao/à Diretor/a Técnico/a com um mês de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.
10. A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;
11. Nas situações em que por qualquer motivo, o utente prescinda o serviço de imediato sem aviso prévio, ou por falecimento, ainda que o mês em curso não tenha terminado, não são reembolsadas quaisquer quantias.

NORMA 35ª

Ausências dos utentes

1. Consideram-se justificadas as ausências resultantes de hospitalização ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento atempado à Instituição e por esta aceite, considerando-se injustificadas todas as outras ausências.
2. As ausências injustificadas não conferem direito a qualquer redução de comparticipação.
3. As ausências justificadas, que não excedam os 15 dias consecutivos ou sejam interpoladas, não determinam qualquer redução na comparticipação.
4. Quando as ausências excederem 15 dias consecutivos, desde que devidamente justificadas haverá uma redução de 15% na comparticipação.
5. As ausências injustificadas superiores a 30 dias poderão implicar o cancelamento da respectiva inscrição em caso de existência de lista de inscrições.
6. Quando ocorram situações de doença ou outras devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a 30 dias, a inscrição manter-se-á válida, mas mediante o pagamento da comparticipação.

7. Qualquer outra situação anómala será avaliada, decidida e ratificada pela Direção.

NORMA 36ª

Contrato de prestação de serviços

1. O utente e o familiar directo ou representante familiar, solidariamente, deverão outorgar no acto de admissão, e antes de iniciar o serviço de SAD, um contrato de prestação de serviços, onde constem o tipo de serviços a prestar e seus horários, os direitos e obrigações das partes envolvidas, o montante e condições da retribuição da participação do utente a suportar, bem como a vigência e o foro da comarca competente, assim como rubricar um exemplar do presente regulamento que será anexado ao contrato de prestação de serviços.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar adesão, o que implica a respetiva aceitação total e sem reserva.
3. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou familiar/representante legal e o outro fica arquivado no processo individual do utente.
4. Sempre que haja alteração aos serviços prestados ou aos montantes cobrados será obrigatoriamente elaborada uma adenda ao contrato de prestação de serviços segundo os mesmos critérios do ponto nº 1.

NORMA 37ª

Interrupção/Cessação do serviço de cuidados por iniciativa do utente

1. O utente/familiar/representante legal pode a qualquer momento cessar os serviços prestados pela instituição, informando por escrito com 30 dias de antecedência;
2. A interrupção do serviço pode ser feita quando o utente se encontra hospitalizado ou ausente para férias, avisando, neste caso a instituição com 8 dias de antecedência.
3. A cessação da prestação de serviços ocorre pelo falecimento do utente, por necessidade de cuidados especiais, quando transita de resposta social e por desistência do utente e/ou representante legal /familiar.
4. Pelo não cumprimento dos direitos e deveres do presente regulamento por parte da Instituição.

NORMA 38ª

Interrupção/Cessação do serviço de cuidados por iniciativa da instituição

1. A SAD da Instituição não funcionará nos dias 24 (parte da tarde), 25 (todo o dia) e 31 (parte da tarde) de dezembro e dia 1 de Janeiro de cada ano.
2. A SAD não funcionará em caso de surto de doença infecto-contagiosa.
3. O serviço de SAD da Instituição só será interrompido quando superiormente recomendado pelos serviços oficiais de saúde.
4. A SAD pode resolver o contrato de prestação de serviços quando o utente se ausentar da SAD, por um período superior a 60 dias não interpolados e sem justificação.
5. A instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços 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, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
6. A decisão de suspender ou de resolver o contrato de prestação de serviços é notificada ao utente, devendo dela dar-se conhecimento ao representante legal.



- Com a dissolução do Centro Social ou com a alteração do seu propósito estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço de SAD.

NORMA 39ª

Depósito e guarda dos bens dos utentes

1. A Instituição só se responsabiliza por dinheiro, valores e objetos dos utentes que tenham sido declarados à sua guarda. Sempre que estes sejam confiados, pelo utente/familiar/representante legal à guarda da instituição, devem constar em registo informático.
2. Quando solicitado à instituição para guardar a chave do domicílio do utente, é efetuado um preenchimento de um impresso próprio que comprove a entrega da mesma. A chave após a sua devida identificação, é colocada num local seguro e reservado. Este procedimento autoriza em simultâneo a entrada no domicílio do utente por parte de um colaborador para a prestação dos serviços contratualizados. No caso de falecimento do utente ou rescisão do contrato de prestação de serviços, a chave é entregue ao familiar responsável.
3. Dos bens entregues é feita uma lista, que será assinada pelo utente e/ou seu representante legal e, pelo colaborador que os recebe, a qual se junta ao processo individual do utente;
4. Na saída definitiva ou após o falecimento do utente, os seus pertences, valores e dinheiro, que se encontrem à guarda da Instituição, serão devolvidos aos seus representantes, contra recibo de entrega mas, só depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas com a Instituição.

Capítulo VI

Direitos e Deveres

NORMA 40ª

Direitos dos utentes

1. Constituem direitos dos utentes da SAD:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes, convicções, valores, religião e ideal político de forma a obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais.
 - b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
 - c) Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.
 - d) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização ou da respectiva família.
 - e) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro e reservado, sempre que esta seja entregue aos colaboradores da Instituição. A chave consta sempre devidamente identificada. No caso de falecimento do utente ou rescisão do contrato de prestação de serviços, a chave é entregue ao familiar responsável.
 - f) A prestação dos serviços solicitados e contratados por vontade própria para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia, bem-estar físico e qualidade de vida, usufruindo do plano de cuidados estabelecidos.
 - g) Ter conhecimento da ementa, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
 - h) Exigir qualidade, higiene e segurança nos serviços prestados dentro das condições logísticas e humanas da Instituição.
 - i) Sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos aos utentes (por parte de colaboradores da Instituição, familiares ou por terceiros no caso de roubos/assaltos), a Directora Técnica tem



a responsabilidade de auscultar todas as partes envolvidas, mediar e garantir que os direitos dos utentes não são postos em causa, accionando os mecanismos de sanção próprios. Os procedimentos envolvidos encontram-se descritos no manual de gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, referindo ainda factores de risco associados, instrumentos de rastreio de detecção de maus-tratos e medidas a adoptar.

NORMA 41ª

Deveres dos utentes/representantes

1. Para obtenção da harmonia e da ordem necessárias ao bom funcionamento da SAD, o utente/familiar ou representante legal tem o dever de:
 - a) Cooperar com os colaboradores da Instituição na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além dos contratados e do plano estabelecido.
 - b) Tratar com dignidade e respeito os colaboradores (funcionários) da Instituição, Direção Técnica e Direção da Instituição, respeitando e cumprindo todas as normas constantes do presente regulamento.
 - c) Satisfazer atempadamente os custos da prestação, de acordo com a comparticipação atribuída.
 - d) Dar conhecimento e reclamar junto da, Direção Técnica ou Ajudantes de Acção Directa de qualquer infracção ou irregularidade, cometida ou presenciada, relativa ao funcionamento dos serviços e respectivos funcionários.
 - e) Apresentar perante o Presidente da Instituição sugestões, reclamações ou queixas, quer verbalmente, quer por escrito, que porventura entenda subscrever ou medidas a providenciar sobre os serviços prestados.
 - f) Responsabilizar-se por desacatos ou acidentes que cause no decurso da prestação da SAD.
 - g) Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas das actividades de convívio e passeios organizados, visitas e actividades afins.
 - h) Os utentes devem comunicar atempadamente à Diretora Técnica ou à funcionária responsável pela SAD da sua ausência.
 - i) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feito fora da Instituição, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a instituição e/ou terceiros.
 - j) Proceder atempadamente ao pagamento das comparticipações de acordo c/ o estabelecido.
2. Os representantes devem:
 - a) Comparecer nas instalações da Instituição sempre que solicitados;
 - b) 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, por escrito, que os mandará executar, sendo sempre da responsabilidade dos familiares/representantes o pagamento das despesas daí resultantes.
3. Sempre que o utente tenha qualquer problema de saúde será a família contactada de forma a acompanhar o mesmo, não implicando tal motivo a obrigatoriedade de acompanhamento do utente pelo pessoal da Instituição.

NORMA 42ª

Deveres da instituição

1. A instituição, além das demais obrigações legais ou constantes do presente regulamento, obriga-se a:
 - a) Prestar os serviços constantes no contrato de prestação de Serviços do utente.
 - b) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social.
 - c) Assegurar o bem-estar, a qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana.

- d) Assegurar a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos com formação e qualificação adequada ao desenvolvimento das actividades da resposta social.
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços (funcionários), designadamente através da auscultação dos utentes.
- f) Organizar e manter os ficheiros dos funcionários e dos utentes atualizados.
- g) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar do utente, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
- h) Dispor de um Livro de Reclamações.
- i) Manter devidamente actualizados os valores das comparticipações e respectivas condições de prestação.
- j) Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no acto da respectiva admissão, bem como ser-lhe comunicadas as alterações posteriormente introduzidas.
- k) Planificar anualmente as actividades a desenvolver pela resposta social.
- l) Afixar, em local visível, o nome do/a Director/a Técnico/a nomeado e/ou do/a Técnico/a de Serviço Social responsável pela resposta social assim como o quadro de pessoal afecto à resposta social.
- m) Potenciar a participação do utente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade.
- n) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos pelo regulamento.

NORMA 43ª

Direitos da instituição

São direitos da instituição:

- a) Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- b) Receber atempadamente a comparticipação acordada;
- c) Ver respeitado o património da Instituição;
- d) Obter elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/familiar/representante legal no ato da admissão;
- e) Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão do utente que de forma grave ou reiterada, viole as regras que constam neste regulamento.

NORMA 44ª

Deveres dos colaboradores da instituição

1. Constituem deveres dos colaboradores (funcionários) da Instituição:

- a) Assegurar a qualidade dos serviços prestados.
- b) Participar em todas as acções de formação promovidas pela instituição de forma a ficarem habilitados com a formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.
- c) Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho.
- d) Obedecer à Direção da Instituição, ao Diretor/a Técnico/a e ao superior hierárquico directo em tudo o que respeitar à execução e disciplina do trabalho.



- e) Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da Instituição ou que afetem os interesses da mesma.
 - f) Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho.
 - g) A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua actividade.
 - h) Proporcionar na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes da Instituição.
 - i) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações.
 - j) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.
 - k) Dispor de boa capacidade de comunicação e fácil relacionamento, que permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes.
 - l) Ter elevado sentido de responsabilidade.
 - m) Conhecer, entender e cumprir rigorosamente o conteúdo do presente Regulamento Interno e de todas as normas/despachos/legislações técnicas, funcionais e comportamentais instituídas ou associadas a SAD e seu funcionamento.
2. 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 defesa e de ser ouvido.

NORMA 45ª

Direitos dos colaboradores da instituição

1. Constituem direitos dos colaboradores (funcionários) da Instituição:
 - a) Serem tratados com o respeito e dignidade que lhes é devido pelos seus superiores, utentes e seus familiares.
 - b) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho.
 - c) Ter acesso e frequentarem acções de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.
 - d) Todos os direitos dos colaboradores, designadamente vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

Capítulo VII

Disposições finais e transitórias

NORMA 46ª

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado a qualquer momento junto da Direção da Instituição, do(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição, nos serviços administrativos e junto às colaboradoras, sempre que desejado, dentro do horário estabelecido anteriormente.

NORMA 47ª

Medição, análise e melhoria

1. Encontra-se definida uma metodologia específica para medição e monitorização dos processos da SAD. Trata-se de um procedimento que envolve os utentes (inquéritos para avaliação de satisfação) na melhoria dos processos e serviços que engloba esta resposta social.

2. Do mesmo modo são estabelecidos procedimentos que definam o modo de resolução de não conformidades/situações anómalas, descritos no Manual de Gestão de Reclamações.

NORMA 48ª

Competência para dirimir litígio de consumo

1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, o consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local do seu domicílio ou pela entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.
3. Caso não exista(m) entidade(s) de resolução alternativa de litígios nos termos do disposto no número anterior ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.

NORMA 49ª

Gestão de comportamentos e prevenção de casos de negligência, abusos e maus tratos

Sempre que ocorram situações de negligência, abuso e maus tratos de colaboradores para com utentes ou vice-versa, utentes e familiares e entre utentes da Instituição, devem ser comunicados à Direção e à/ao Diretora/o Técnica/o, que posteriormente serão analisados e geridos de acordo com o manual de gestão de comportamentos, abusos e maus tratos em vigor na instituição.

NORMA 50ª

Situações de emergência

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado imediatamente o Instituto Nacional de Emergência médica – INEM 112.

NORMA 51ª

Seguro de responsabilidade civil

1. A instituição possui um seguro de responsabilidade civil que garante os danos patrimoniais e/ou não patrimoniais causados a utentes ou a terceiros, em consequências da sua atividade.

NORMA 52ª

Alterações ao regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis pelo Centro Social de Vila Cã deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com



a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assistem, sem que tal lhes confira o direito a qualquer indemnização.

2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social (Instituto da Segurança Social).

NORMA 53ª

Integração de lacunas

1. Qualquer caso omissivo ou duvidoso neste regulamento interno será resolvido pela Direção, e sujeito a ratificação da Direção da Instituição, tendo sempre em conta o disposto nos seus Estatutos e na Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.
2. Para além dos preceitos do presente regulamento, são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

NORMA 54ª

Foro competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal Judicial da Comarca de Leiria.

NORMA 55ª

Da Vigência aprovação e entrada em vigor

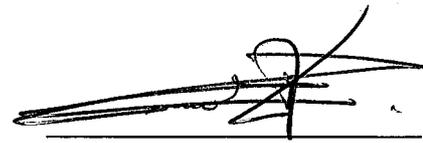
1. O presente regulamento Interno da SAD do Centro Social de Vila Cã após a sua aprovação vigorará por tempo indeterminado, podendo a todo o tempo ser revisto pela Direção da Instituição sempre que esta considere oportuno ou por força da Lei.
2. Visto e aprovado em reunião de Direção do Centro Social de Vila Cã no dia 20/04/2022 **entra em vigor a 21 de maio de 2022.**

Vila Cã, de 20 de abril 2022

A Direção


(Presidente)


(Tesozeiro)


(Secretário)