

# **Associação de Solidariedade Social de Guilheiro**

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **SERVICO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

#### **Capítulo I**

##### **Disposições Gerais**

###### **Norma 1ª**

#### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Associação de Solidariedade Social de Guilheiro tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, em 01/07/2002, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, doravante designado por SAD. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

###### **Norma 2ª**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho
- b) Lei 76/2015, de 28 julho;
- c) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- d) Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro;
- e) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.
- f) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;

- g) Protocolo de Cooperação em vigor;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **Norma 3.<sup>a</sup>**

#### **AFIXAÇÃO DE DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS**

- 1- Licença de funcionamento da Resposta Social de SAD;
- 2- Quadro de Pessoal afeto à Resposta Social e respetivo horário;
- 3- Regulamento Interno da Resposta Social;
- 4- A minuta do contrato de prestação de serviços;
- 5- O mapa semanal das ementas;
- 6- Preçário;
- 7- Os critérios de determinação da comparticipação familiar;
- 8- O valor da comparticipação financeira da segurança social nas despesas de funcionamento;
- 9- A indicação da existência de livro de reclamações.
- 10- Identificação do(a) diretor (a) técnico (a).

### **Norma 4<sup>a</sup>**

#### **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

- 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 SAD:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e família;
  - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - c) Prestar 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 às continuidades de aprendizagem ao longo da vida e o contato 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 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;
- 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 competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- p) Promover o respeito pelos direitos dos clientes, nomeadamente da sua dignidade e intimidade da sua vida privada;
- q) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento;
- r) Promover a participação dos Utentes e dos seus familiares ao nível desta resposta social.

## **Norma 5ª**

### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

No âmbito desta resposta social e de acordo com a situação de cada Utente, estes têm direito aos seguintes serviços:

1. Cuidados de Higiene pessoal:
  - a) Cuidados de higiene e arranjo pessoal no domicílio do idoso;
  - b) O utente que não possua, em sua casa, instalações sanitárias, adequadas, aos cuidados de imagem, os mesmos serão feitos nas instalações do equipamento;
2. Higiene Habitacional:
  - a) Limpeza e organização da habitação;
  - b) O Auxiliar de Ação Direta compromete-se atuar de acordo com os usos e costumes do idoso, não fazendo alterações, nem eliminando bens e objetos sem prévia autorização;
3. Alimentação:
  - a) Distribuição de refeições no domicílio – equilibrada e confeccionada de acordo com a situação de saúde do idoso.
4. Tratamento de Roupas:
  - a) Serviço de lavandaria e tratamento de roupa.
5. Atividades de animação e socialização:
  - a) Orientação, acompanhamento e encaminhamento do utente, para outros serviços e/ou organismos;
  - b) Aquisição de bens alimentares;
  - c) Participação em convívios / passeios e outras atividades de animação.
6. Saúde:
  - a) Quando indispensável, acompanhamento do utente ao Centro de Saúde e/ou hospital;
  - b) Acompanhamento dos serviços de Medicina e Enfermagem da Instituição;

- c) Marcação de Consultas;
- d) Aquisição de receituário e compra de medicação;
- e) Apoio Psicossocial.

A distribuição das refeições é efetuada entre as 11h30 e as 13h00 horas;

O horário de prestação de outros serviços é estabelecido de acordo com as necessidades e hábitos dos utentes e a organização do trabalho das equipas;

Os serviços a prestar são definidos no ato da sua admissão, podendo, contudo, ser reajustados após cada momento de avaliação periódica;

A duração da prestação do serviço varia conforme a situação em que o idoso se encontra e as necessidades detetadas.

## **Capítulo II**

### **Processo de Admissão dos Utentes**

#### **Norma 6<sup>a</sup>**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São condições de admissão no SAD:
  - a) A idade mínima de 65 anos ou inferior a esta, desde que reformado por invalidez ou outros problemas sociais;
  - b) A inscrição.
2. O Processo de admissão deve ser instruído com:
  - a) Pedido de inscrição elaborado pelo próprio ou pela família, junto dos serviços administrativos da Instituição;
  - b) Documentos constantes no nº 1, do artigo 6.º do presente regulamento;
  - c) Outros documentos julgados de interesse e apresentados pelo interessado, ou solicitados pela Instituição.
3. Em caso de admissão urgente (encaminhamento via segurança social, linhas de emergência ou casos sociais devidamente sinalizados) pode ser dispensada a apresentação da

candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **Norma 7ª**

### **INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social e o vale da reforma ou outros rendimentos do utente;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente (na admissão);
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **Norma 8ª**

### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) O Cliente que se encontre em situação económico-financeira precária;..... 20%
- b) Situação de marginalização / exclusão social e casos sociais urgentes devidamente sinalizados pelas entidades / organismos competentes; .....15%
- c) A impossibilidade do utente em realizar as atividades de vida diária e/ ou satisfação das suas necessidades básicas; .....15%
- d) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos; .....15%
- e) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social; .....10%
- f) Idosos residentes na Freguesia de Guilherme e Comunidade geral; ..... 10%
- g) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente conjugue já internado na Instituição; ...5%
- h) Data de inscrição. .... 5%
- i) Vontade expressa pelo utente e seus familiares em frequentar a resposta social; ..... 5%

## **Norma 9ª**

### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num diagnóstico social ou relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. O pedido de admissão é registado na instituição numa base de dados. Recebido o processo é analisado pelo Diretor(a) Técnico(a), a quem compete elaborar a proposta de admissão à decisão da Direção.
3. A admissão no estabelecimento é da responsabilidade da Direção da ASSG e será feita de acordo com os critérios anunciados no artigo anterior, a existência de vagas e a avaliação da situação social do candidato.

4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias;
5. 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;
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a) e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.

### **Norma 10ª**

#### **ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação de cuidados;
  - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - g) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;

- h) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente (PDI), 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 oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

### **Norma 11<sup>a</sup>**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
- a. Identificação e contacto do utente;
  - b. Data de início da prestação dos serviços;
  - c. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d. Identificação e contacto do médico assistente;
  - e. Identificação da situação social;
  - f. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g. Programação dos cuidados e serviços;
  - h. Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade, de acordo com a legislação de proteção de dados em vigor.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## **Norma 12.<sup>a</sup>**

### **LISTA DE ESPERA**

1. Os clientes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera da resposta social e será comunicado no momento da candidatura aos interessados e ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera.
2. A priorização no posicionamento da lista de espera é definida através dos seguintes critérios:
  - 2.1) Critérios de admissão;
  - 2.2) Data da inscrição;
  - 2.3) Existência de vaga

## **Capítulo III**

### **Regras de Funcionamento**

## **Norma 13<sup>a</sup>**

### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O SAD funciona todos os dias das 9h00 às 19h00;
2. Funciona também aos feriados, sábados e domingos das 09h00 às 12h00, de acordo com as necessidades e pedidos dos utentes e famílias.

## **Norma 14<sup>a</sup>**

### **PREÇÁRIO E COMPARTICIPAÇÃO**

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

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.

1. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
  - 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) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
  
2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de 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.

- 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) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas em outras respostas sociais relativo a ascendentes e outros familiares.

### **Norma 15<sup>a</sup>**

#### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação financeira para o SAD tem como base as definições constantes na Orientação Técnica, descrita na Circular n.º 4, de 16 de dezembro de 2014, da Segurança Social e Protocolo de Cooperação 2015-2016 entre MSSS e UMP, CNIS que pressupõe a prestação de quatro dos cuidados e serviços previstos n.º 3 do artigo 4.º da Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro.
2. A comparticipação de cada utente é determinada pela aplicação das percentagens discriminadas, sobre o rendimento per capita, totalizando uma percentagem que pode variar entre os 40% e o 75% de acordo com a seguinte tabela:

<b>SERVIÇO PRESTADO</b>	<b>%</b>
<b>Alimentação</b>	25%
<b>Higiene Pessoal e Conforto</b>	20%
<b>Tratamento de Roupa</b>	10%
<b>Higiene Habitacional</b>	5%
<b>Aquisição de Bens e Serviços</b>	5%
<b>Animação / Socialização</b>	0%
<b>Frequência 7 dias</b>	10%

3. Quando coexistam ao abrigo do mesmo acordo de cooperação, utentes que não necessitam de quatro dos serviços constantes na Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, e outros utentes que usufruam mais do que quatro serviços, não haverá lugar a uma redução da comparticipação financeira da segurança social desde que se verifique um equilíbrio global, quer quanto ao número de serviços prestados, quer quanto à frequência dos mesmos.
4. Caso o SAD preste outros cuidados e serviços previstos no artigo 4.º da Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, para além dos cuidados e serviços referidos no número 1, é acrescido, por cada cuidado e serviço, 5% à comparticipação financeira constante no número 2;

5. Na circunstância do SAD prestar apenas dois ou três cuidados e serviços, a comparticipação da segurança social, sem prejuízo das situações verificadas no número 2, é diminuída em 15% ou 10% respetivamente em relação ao valor constante no n.º 2.
6. Ao somatório das despesas é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
7. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

#### **Norma 16ª**

#### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, que, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar. Segundo a Circular nº 4/2014 da DGSS essa mesma revisão não poderá ter um aumento superior a 5%, do valor anteriormente praticado.

#### **Norma 17ª**

#### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Instituição;

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

#### **Capítulo IV**

### **Da Prestação dos Cuidados e Serviços**

#### **Norma 18ª**

#### **FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

#### **Norma 19ª**

#### **ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DEMOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;

4. 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;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
6. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

#### **Norma 20ª**

#### **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou responsáveis.

#### **Norma 21ª**

#### **ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; no entanto, os utentes do SAD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por familiares, excecionalmente por colaboradores da Instituição;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
4. As despesas decorrentes do acompanhamento dos utentes por parte da Instituição, é da responsabilidade do utente e/ou representante legal.

## **Norma 22<sup>a</sup>**

### **CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado de acordo com as necessidades identificadas e previamente estabelecidas, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

## **Norma 23<sup>a</sup>**

### **TRATAMENTO DA ROUPA**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente conforme previamente estabelecido.

## **Norma 24<sup>a</sup>**

### **HIGIENE HABITACIONAL**

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

## **Norma 25<sup>a</sup>**

### **TRANSPORTE**

1. O transporte dos utentes é garantido em situações de encaminhamento para atividades na ASSG ou da ASSG sempre que assim for marcado entre as partes;
2. O utente pode solicitar à ASSG o transporte e acompanhamento a consultas e outras diligências para efeitos de saúde ou para aquisição de bens de primeira necessidade.

## **Norma 26<sup>a</sup>**

### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

## **Norma 27<sup>a</sup>**

### **OUTROS SERVIÇOS**

O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para prestação de cuidados aos clientes/utentes;
- b) Transporte para atividades socioculturais e outras;
- c) Cuidados de imagem;
- d) Realização de atividades ocupacionais.

## **Capítulo V**

### **Recursos**

## **Norma 28<sup>a</sup>**

### **PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Estão afetas ao serviço no SAD, as seguintes colaboradoras:

<b>Categoria Profissional</b>	<b>N.º (quantidade)</b>	<b>% de afetação</b>	<b>Tipo de Vínculo</b>
Técnica Superior de Serviço Social	1	20%	Termo certo
Cozinheira	1	42,5%	Termo incerto
Auxiliar de cozinha	1	42,5%	Termo incerto
Ajudante de Ação Direta	1	50%	Termo incerto
	1	50%	Termo certo

### **Norma 29ª**

#### **DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

A Direção Técnica deste SAD compete a um técnico, cujo nome, formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

### **Capítulo VI**

#### **Direitos e Deveres**

### **Norma 30ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os utentes do SAD têm os seguintes direitos:
  - a) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - c) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;

- d) Participar nas atividades promovidas pelo estabelecimento de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Respeito pela identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- f) Consulta do processo de avaliação e requerer reuniões, sempre que achar necessário;
- g) Informação sobre as normas e as regras de funcionamento do Centro bem como as orientações da Direção;
- h) Confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual;
- i) Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos se assim o solicitar à Instituição;
- j) O cliente tem direito ao recibo sobre as participações pagas pelo serviço de SAD;
- k) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- l) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- m) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- n) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- o) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

2. Os clientes têm os seguintes deveres:

- a) Abster-se de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
- b) Pagar pontualmente o montante da participação familiar estabelecida, bem como as despesas realizadas, que naquela se incorporem;

- c) Satisfazer o quantitativo acordado mensalmente, inclusive nas situações de ausência por hospitalização, férias ou outra situação, em que o seu lugar continue assegurado;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde; cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e) Respeitar e tratar com urbanidade e solicitude os restantes clientes, a Instituição e seus representantes, bem como os colaboradores e demais pessoas que entrem em relação com o SAD;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades da Instituição, numa linha de solidariedade e manutenção de uma vida ativa;
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos da Instituição postos ao seu dispor;
- h) Comunicar atempadamente à Direção Técnica as respetivas saídas e ausências;
- i) Participar de modo ativo na vida do estabelecimento apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julgue convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno;
- j) Cumpra e faça cumprir junto de familiares e demais visitas as normas do presente regulamento;
- k) Respeitar os horários estabelecidos para o funcionamento dos serviços;
- l) Ter cuidado e asseio individual;
- m) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### **Norma 31<sup>a</sup>**

#### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

##### **1. São direitos da Instituição:**

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

- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

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

### **Norma 32<sup>a</sup>**

#### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

### **Norma 33<sup>a</sup>**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### **Norma 34.<sup>a</sup>**

#### **POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS**

1. O Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) entrou em vigor no dia 25 de maio de 2018, com a finalidade de “proteger o cidadão face ao tratamento de dados pessoais em larga escala por grandes empresas e serviços de sociedade de informação”.
2. São considerados dados pessoais o nome, identidade pessoal (NIF, NISS e número de identificação civil), morada, localização, informação de saúde, rendimentos mensais/anuais, composição do agregado familiar (n.º e identificação).
3. Os dados pessoais recolhidos são utilizados para elaborar o processo individual de utente no momento da inscrição nas valências sociais da IPSS. Os dados e informações pessoais, sociais e económicas são recolhidos pela equipa técnica da IPSS, e as mesmas são guardadas pelo período considerado necessário, de forma responsável e sigilosa. O titular dos dados pode, quando assim o requerer, pedir a retificação, oposição ou eliminação.

### **Norma 35<sup>a</sup>**

#### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em SAD em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

### **Norma 36<sup>a</sup>**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

### **Norma 37<sup>a</sup>**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

### **Norma 38<sup>a</sup>**

#### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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

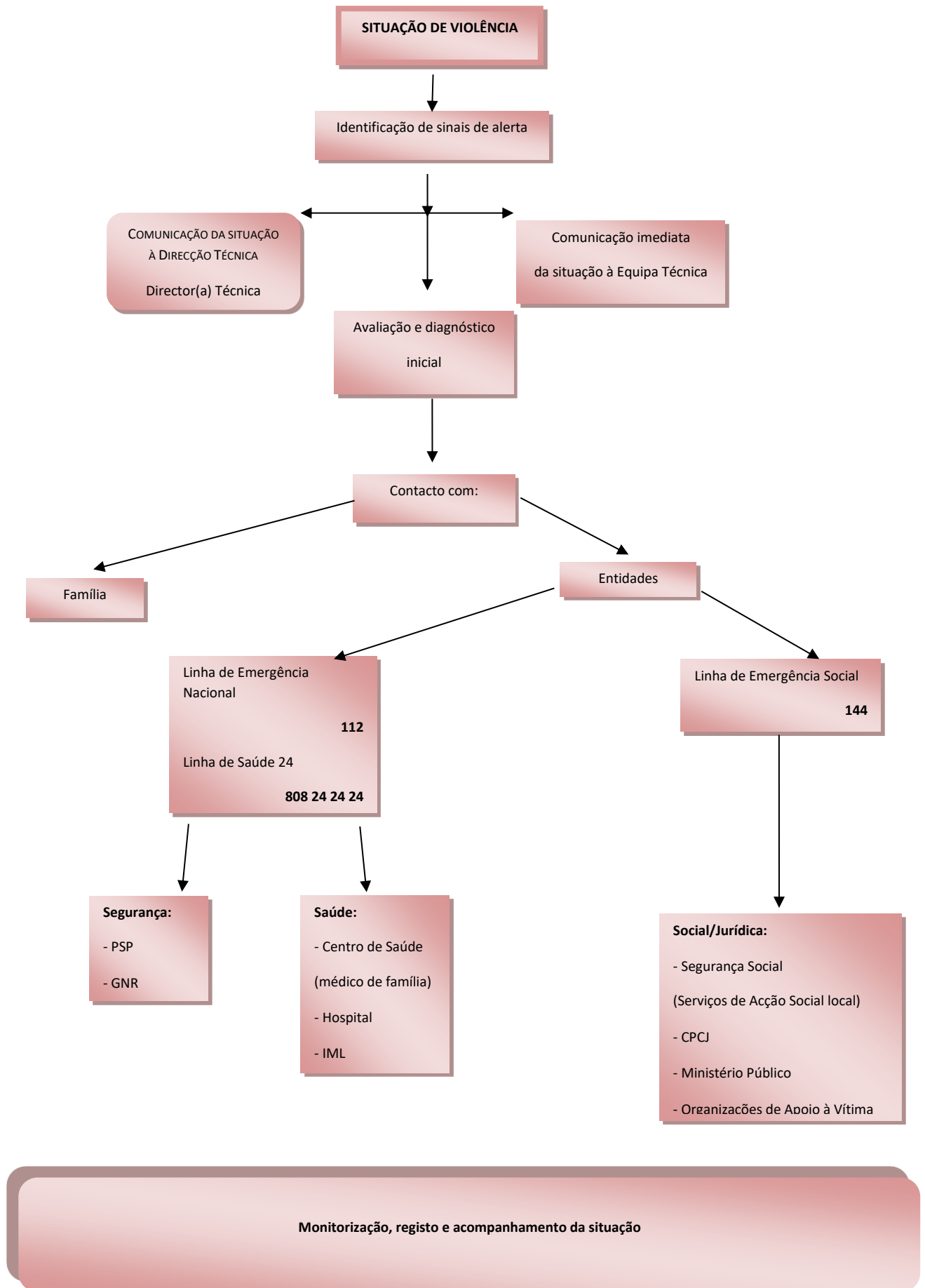
### **Capítulo VII**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Norma 39<sup>o</sup>**

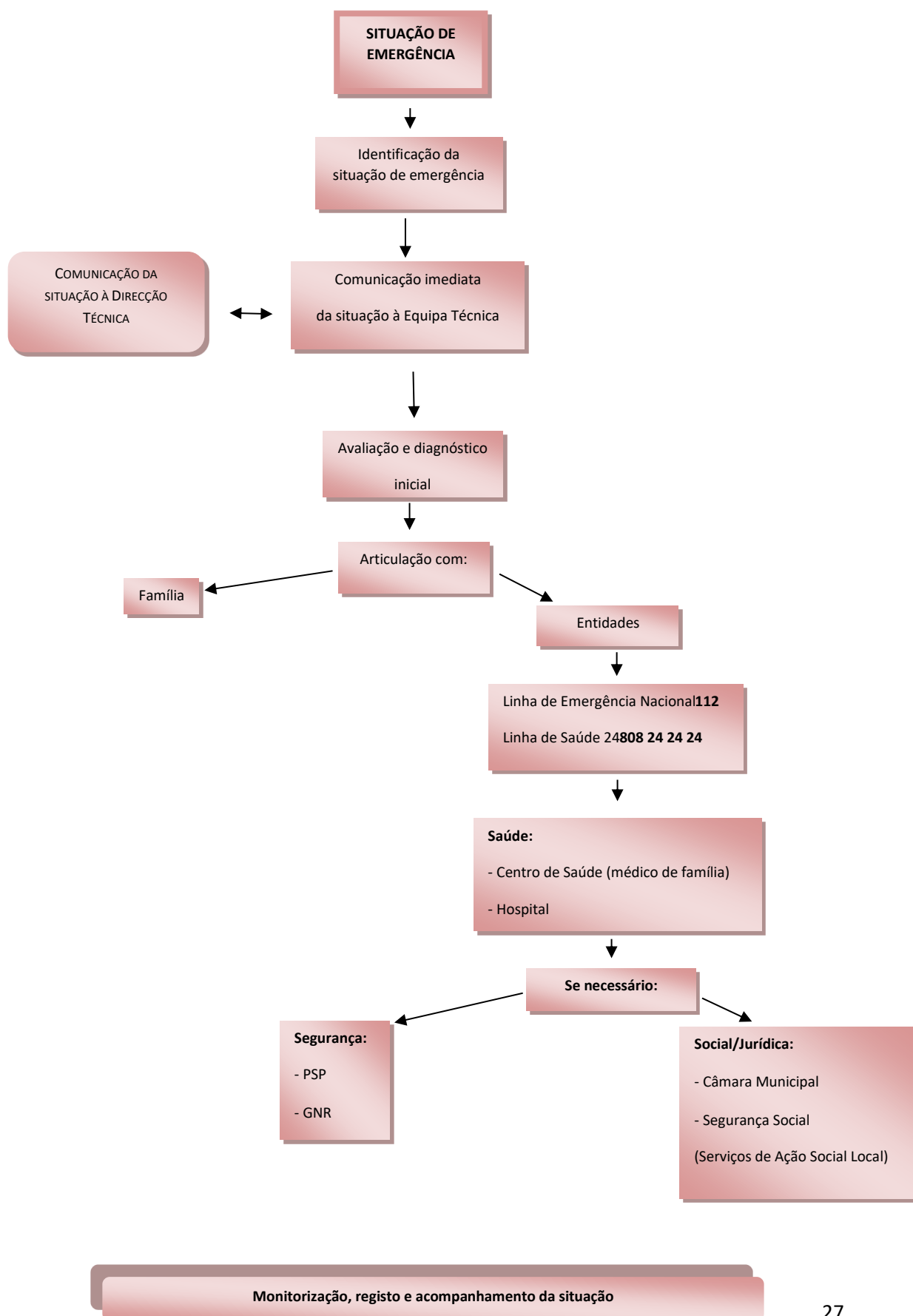
#### **PREVENÇÃO SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA OU MAUS TRATOS**

1. Situações de negligência ou maus tratos deverão seguir os procedimentos de identificação e tratamento da situação tendo em conta o Manual de prevenção de situações de negligência e Maus tratos do Sector da Terceira Idade.
2. A verificação de situações deste âmbito, deverão ser registadas em impresso próprio identificado como Registo de Incidentes.
3. Os procedimentos a adotar são os seguintes:



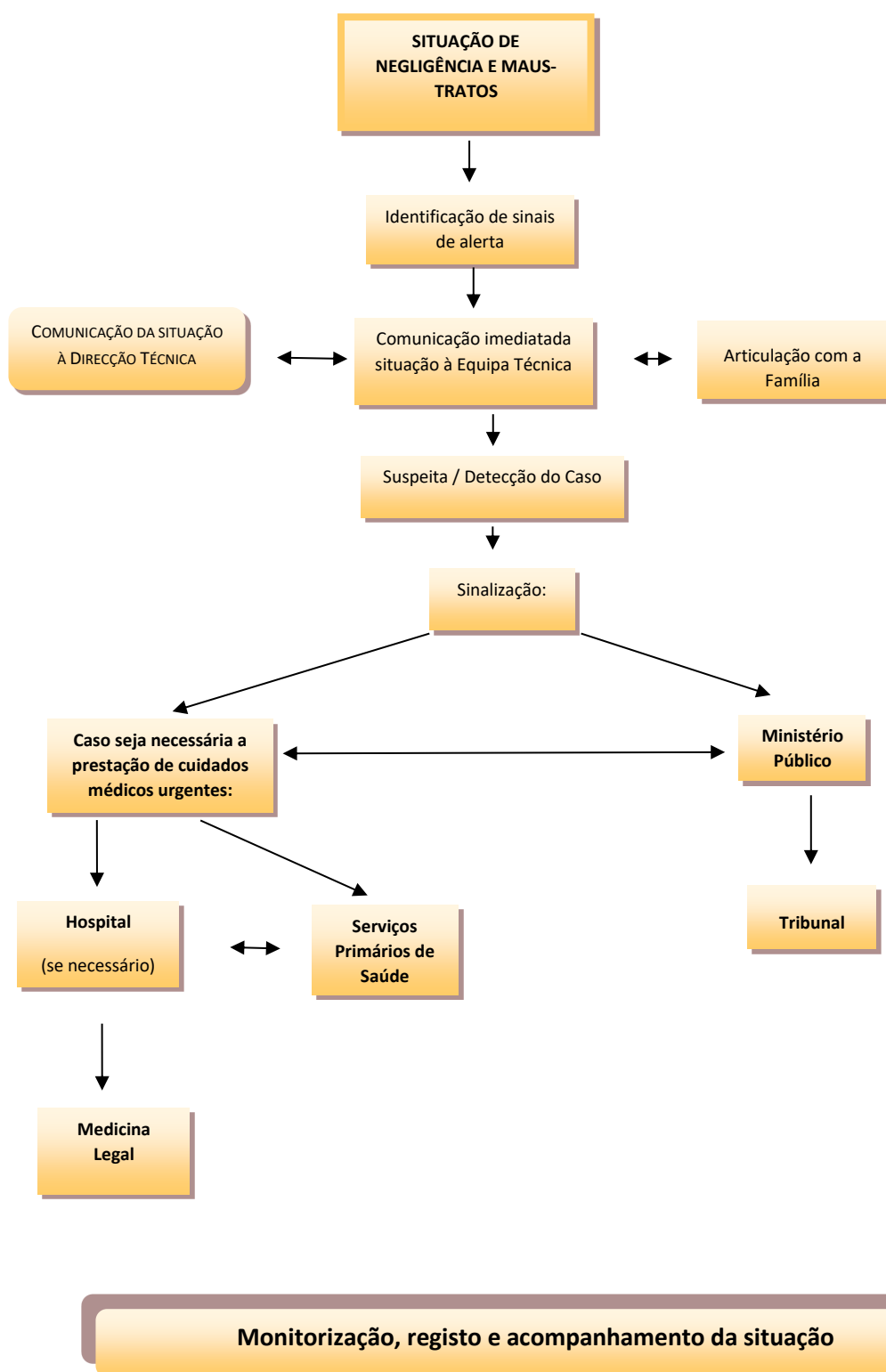
## Norma 40.º

### PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA



## Norma 41.º

### PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA E MAUS TRATOS A IDOSOS



#### **Norma 42.<sup>a</sup>**

### **FORO COMPETENTE**

Tem competência para resolução de eventuais litígios o Tribunal Judicial da Comarca de Trancoso.

#### **Norma 43<sup>a</sup>**

### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Estas alterações deverão ser comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, I.P até 30 dias antes da sua entrada em vigor.

#### **Norma 44<sup>a</sup>**

### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

#### **Norma 45<sup>a</sup>**

### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. No caso de óbito, na presença da colaboradora, esta deve informar imediatamente a Instituição, que se encarrega de informar o responsável pelo cliente/utente. Deve-se providenciar a presença das entidades responsáveis para declarar o óbito;

2. Quando se trata de um cliente/utente que viva sozinho, ou se encontre sozinho no momento do óbito, as colaboradoras devem permanecer no domicílio do cliente/utente, até à chegada de alguém responsável.

### **Normas 46<sup>a</sup>**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

1. O presente regulamento entra em vigor no primeiro dia seguinte à sua aprovação.
2. Aquando da admissão do utente, deverá ser fornecido um exemplar deste regulamento.

Guilheiro, 29 de novembro de 2019

O presente Regulamento foi aprovado pela Direção da ASSG em 29 de novembro de 2019, ata de direção nº 113

A Direção