

**RESPOSTA SOCIAL: SAD (Serviço de Apoio Domiciliário)****CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS****NORMA I****Âmbito de Aplicação**

A Associação de Solidariedade Social, Cultural e Recreativa Coutoense, designada por Associação Coutoense, com acordo de cooperação para a resposta social de SAD, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 01/04/1995, pertencente à Associação Coutoense, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS).

**NORMA II****Legislação Aplicável**

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

- a) Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro
- b) Despacho Normativo nº75/92 de 20 de Maio
- c) Despacho Normativo nº62/99 de 12 de Novembro
- d) Protocolo de Cooperação em vigor
- e) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS

**NORMA III****Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição/ estrutura prestadora de serviços;
- 3. Promover a participação activa dos clientes/família e/ou seus representantes legais.

**NORMA IV****Destinatários, Objectivos, Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD):
  - a) Pessoas a partir dos 65 anos , cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ ou as actividades da vida diária;
  - b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária
2. São objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
  - b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
  - c) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
  - d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
  - e) Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.
3. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 3.1. Confeção, transporte e distribuição de refeições (Pequeno-Almoço, Almoço, Lanche e sopa p/ jantar);
  - 3.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal
  - 3.3. Tratamento de Roupa
  - 3.4. Arrumação e pequenas limpezas no domicílio
  - 3.5. Actividades de animação sociocultural
  - 3.6. Assistência médica
  - 3.7. Assistência de serviços de enfermagem
  - 3.8. Serviço de colheitas de sangue e/ou urina
  - 3.9. Aquisição de medicamentos e/ou outros produtos.
  - 3.10. Parceria com uma Clínica Dentária aplicando preços mais reduzidos, mediante um comprovativo em como é cliente/ utente da nossa Instituição.
4. O SAD desenvolve ainda as seguintes actividades:
  - 4.1. Actividades desportivas (ginástica geriátrica) com professor qualificado
  - 4.2. Passeio anual (a realizar-se em local a combinar, bem como a data)
  - 4.3. Apoio Psicossocial
  - 4.4. Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicilio que permitam mais segurança e conforto ao cliente.



## **CAPITULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de admissão**

O pedido de admissão deverá ser feito pelo interessado, ou por alguém que o represente na Secretaria da Associação.

São condições de admissão neste serviço:

- a) Necessitar da prestação de cuidados que asseguram a satisfação das necessidades básicas;
- b) Necessidade de ajuda na execução das actividades da vida diária.

#### **NORMA VI**

##### **Candidatura**

1. Para os devidos efeitos, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Fotocópia do cartão do cidadão ou bilhete de identidade do cliente e do representante legal quando necessário;
  - b) Fotocópia do cartão de contribuinte do cliente e do representante legal quando necessário;
  - c) Fotocópia do cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - d) Fotocópia de cartão de beneficiário da segurança social (pensionista);
  - e) Fotocópia do boletim de vacinas actualizado;
  - f) Informação clínica do médico de família com informação pormenorizada do estado de saúde do cliente;
  - g) Comprovativo dos rendimentos do cliente (pensões nacionais e do estrangeiro, complementos de reforma, e outros subsídios);
  - h) Duas fotografias tipo passe actualizadas
  - i) Comprovativo das despesas fixas (recibos da luz, telefone, medicação...)
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano
  - a) O horário de atendimento para a candidatura é o seguinte: das 9:00h às 17:00h (dias úteis).
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da Associação.



4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. Consequências das falsas declarações prestadas ou omissões de factos relevantes:
  - a) Verificadas antes da prestação do serviço poderá implicar a exclusão definitiva do candidato;
  - b) Verificadas após o início da prestação poderá implicar o cancelamento da mesma pagando o valor total da mensalidade.

### NORMA VII

#### Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na selecção dos clientes:
  - 1.1. Idade do cliente
  - 1.2. Grau de dependência
  - 1.3. Fracos recursos económicos
  - 1.4. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos
  - 1.5. Risco de isolamento social
  - 1.6. Residência próxima da Instituição
  - 1.7. Situações de emergência social
  - 1.8. Pessoas de referência do cliente a frequentar o estabelecimento
  - 1.9. Associado da Instituição
2. A desistência durante a frequência ou o cancelamento da inscrição ou renovação implicam a perda automática de toda e qualquer posição de referência.

### NORMA VIII

#### Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção, ou o Presidente da Direcção juntamente com a Directora de Serviços e/ou a Directora Técnica, em situações de grande urgência sendo a admissão a título provisório, sujeita a confirmação posterior da Direcção, tendo o processo de tramitação idêntica às restantes situações.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias úteis.
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: **primeira mensalidade.**



## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. O Programa de acolhimento diz respeito a um período de adaptação acordado com o cliente e/ou pessoa (s) próxima (s), não devendo ser superior a 30 dias.
2. No Período de acolhimento a Directora Técnica e/ou a Directora de Serviços Gerais desenvolvem as seguintes funções:
  - A) Gestão, adequação e monitorização dos primeiros serviços prestados;
  - B) Avaliação das reacções dos clientes/família;
  - C) Disponibilização de informação em caso de necessidade e esclarecimentos ao cliente/família;
  - D) Sensibilização para a importância da participação da família/da (s) pessoa (s) próxima (s) do cliente nas actividades desenvolvidas;
  - E) Disponibilização de informação, sempre que necessário, ao cliente/família, acerca das regras de funcionamento do SAD, nomeadamente, direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação de serviço;
  - F) Elaboração do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente;
  - G) Avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, em situação de não adaptação, e consequente alteração de intervenção se necessário.
3. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Ficha de inscrição do utente;
  - b) Contrato de prestação de serviços;
  - c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
  - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
  - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);



- f) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
  - g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
  - h) Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas avaliações e revisões;
  - i) Registos de prestação de serviços, participação em actividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
  - j) Registo de entradas e saídas da casa do utente;
  - k) Registo de cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
  - l) Outros elementos considerados relevantes
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é actualizado semestralmente;
4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

## **NORMA XI**

### **Listas de espera**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será comunicado ao cliente, através de carta, a informação de que se encontra em lista de espera e a posição que o cliente ocupa, no prazo de 10 dias úteis.

Os critérios para a retirada da lista de espera são:

- a. Anulada a inscrição por parte do cliente/pessoa próxima;
- b. Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
- c. Em situação de existência de vaga o cliente não aceitar em ingressar na resposta social.

Sempre que necessário, manter-se-á uma lista de espera actualizada, sendo que os clientes serão contactados aquando da abertura da vaga em função dos critérios de prioridade aplicáveis e da ordem de registo na Instituição.

## **CAPITULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

A valência de SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio.



Sempre que as actividades previstas no plano anual de actividades o justifiquem, a Instituição possibilitará a sua realização no edifício ou ao exterior.

### **NORMA XIII**

#### **Horários de funcionamento**

1. O serviço de Apoio domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana
2. O Horário de funcionamento do SAD inicia às 9h30 e termina às 17h00 (contudo pode ser alterado de acordo com as necessidades dos utentes e a disponibilidade da Instituição).

### **NORMA XIV**

#### **Pagamento da mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação deverá ser efectuado até ao dia 10 do corrente mês, na secretaria da Instituição a funcionar 8h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30. Poderá também optar pelo pagamento às funcionárias que prestam o serviço, em numerário ou cheque ou também por transferência bancária. Após o pagamento da participação ao familiar será entregue, mensalmente, o respectivo recibo de quitação.
2. Cada utente paga uma mensalidade fixa, em regime de proporção, de acordo com a sua situação económico-financeira. O valor de participação será de acordo com o montante estipulado pela aplicação da tabela de participações em vigor.
3. O desenvolvimento de actividades e passeios poderão implicar pagamentos específicos, sendo estes previamente divulgados.
4. O acompanhamento dos utentes a consultas médicas, exames, entre outros, fora das instalações da Associação quando não exista estrutura familiar ou esteja comprovadamente impossibilitada de acompanhar o cliente, o serviço de transporte será pago ao preço de 0.35 euros (trinta e cinco cêntimos) por km (actualizável anualmente), excepto em situação de grave carência económica apurada pela Direcção Técnica.
5. Quando são solicitados serviços de SAD (Serviço de Apoio ao Domicílio), cumulativamente em Centro de Dia, é acrescido na respectiva mensalidade.

### **NORMA XV**

#### **Tabela de Participações/Precário da Mensalidade**

1. A participação familiar devida pela utilização de serviços de apoio é determinada pela aplicação da percentagem de 50% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. A participação para a valência de SAD corresponde à prestação de serviços normalmente indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, designadamente alimentação, incluindo uma refeição principal, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupas.



3. A não prestação de algum ou alguns dos serviços referidos no número anterior implica uma redução da comparticipação familiar determinada em função da diminuição do custo global do apoio domiciliário.
4. A prestação de outros serviços para além dos referidos no nº2 poderá implicar um acréscimo da comparticipação familiar, podendo esta atingir até 60% do rendimento *per capita* do agregado familiar.
5. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.
6. O custo médio real é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.
7. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.

**A comparticipação mensal é efectuada no total de 12 mensalidades.**

**Descontos:**

- 1.1. Quando se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar (redução de 20% na comparticipação familiar mensal a partir do segundo).
- 1.2. Quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 5 dias úteis não interpolados no mês; Pratica-se um desconto a partir do 5º dia calculado pela média diária da mensalidade.
2. As comparticipações familiares, em regra, são objecto de revisão anual (Taxa de inflação), sendo efectuada no início de cada ano civil.
  - 2.1 Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor o prazo para aviso prévio será de 30 dias.
3. Quando o número de clientes comparticipados pela segurança social é inferior à capacidade de resposta, o cálculo da mensalidade é determinado em função do custo do serviço.

**NORMA XVI**

**Confecção, transporte e/ou distribuição de Refeições**

A Instituição fornece três refeições diárias (almoço, lanche e suplemento para o jantar).

O cesto para o SAD é composto por:

- 1 Marmita com a refeição
- 1 Marmita com sopa para o almoço e para o jantar
- 1 Peça de fruta ou sobremesa





- 1 Saco com 2 pães e 1 sandes
- 1 vez por semana 2 litros de leite

As ementas são elaboradas, semanalmente pelo pessoal técnico e afixadas em local visível.

As refeições são variadas e de acordo com as prescrições médicas apresentadas. São distribuídas todas as segundas-feiras.

No caso de regime provisório de dieta (com prescrição médica), o cliente deverá comunicar com a devida antecedência essa alteração.

**Nota:** Os responsáveis pelo cliente devem informar a Instituição sobre eventuais alergias ou contra-indicações de qualquer alimento.

## **NORMA XVII**

### **Tratamento de roupas**

No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama, casa de banho e cozinha, exclusivas do utente.

Para o tratamento de roupa, esta é levantada no dia da higiene habitacional e entregue no domicílio logo que esteja pronta ou no próximo apoio prestado.

## **NORMA XVIII**

### **Cuidados de Higiene e conforto pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto prestado diariamente.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

## **NORMA XIX**

### **Arrumação e pequenas limpezas no domicílio**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. Geralmente são efectuadas uma vez por semana, no entanto caso o utente considere necessário, poderá ser alterado.

**NORMA XX****Aquisição de medicamentos e/ou outros produtos**

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e sempre que possível em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas directamente pelo utente, de acordo com o recibo relativo ao custo dos artigos adquiridos.

**NORMA XXI****Outras actividades/ Serviços prestados****1. Ao nível das colheitas de sangue e/ou urina**

O enfermeiro da Instituição efectua as respectivas colheitas.

**2. Ao nível da parceria com a Clínica Dentária**

A Instituição possui uma parceria com uma clínica dentária aplicando preços mais reduzidos, mediante um comprovativo em como é utente da nossa Instituição.

**NORMA XXII****Passeios ou deslocações**

- 1) A organização de passeios ou deslocações promovidas pela Associação serão comunicadas com a devida antecedência aos clientes e aos familiares/responsáveis;
- 2) Na data da realização dos passeios, a Instituição disponibiliza aos clientes as refeições diárias (lanches nos períodos da manhã e tarde, e uma refeição ligeira para o almoço);
- 3) A ementa é previamente disponibilizada ao cliente;
- 5) Para a participação neste tipo de actividade, o cliente terá que entregar até 5 dias antes da realização da referida actividade, um termo de responsabilidade, devidamente assinado e informando se o cliente sofre de patologias que não permitam ou condicionam a sua frequência (indicar os cuidados específicos);
- 6) As condições para a participação no passeio devem ser transmitidas ao cliente, bem como as regras de funcionamento do mesmo;
- 7) O cliente deve respeitar a programação/coordenação da actividade. No caso de incumprimento, o utente fica sujeito à exclusão ou suspensão da actividade;
- 8) O cliente deve tratar com respeito os intervenientes da actividade (clientes e colaboradores), ficando o mesmo, em caso de incumprimento, sujeito à exclusão ou suspensão da actividade;
- 9) Caso seja necessário, o cliente deve fazer-se acompanhar do equipamento/utensílios necessários à actividade solicitado pela instituição (ex: toalha de praia, cadeiras...);



- 10) Sempre que ocorrer uma situação anómala o cliente deve obrigatoriamente, comunicar ao colaborador mais próximo;
- 11) É proibida a ausência individual do grupo, excepto aos clientes que tenham um nível de actividade física independente e com conhecimento/autorização do responsável;
- 12) Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização da actividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos ou atmosféricos, a Instituição reserva-se o direito de adiar ou cancelar, conforme a sua disponibilidade;
- 13) O Seguro automóvel tem cobertura de todos os ocupantes.

### **NORMA XXIII**

#### **Quadro de pessoal**

- 1) O Quadro de Pessoal deste estabelecimento/ estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos ( direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
- 2) Para permitir uma compreensão mais fácil da orgânica interna desta instituição encontra-se afixado também o Organigrama.
- 3) Esta valência é composta por duas equipas: uma equipa específica para higiene pessoal e uma equipa específica para higiene habitacional. Estas equipas são sempre compostas por duas colaboradoras, à excepção das férias do pessoal que, poderá haver situações em que só haja uma colaboradora para a higiene habitacional.

### **NORMA XXIV**

#### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica desta instituição prestadora de serviços compete a uma Técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível. A coordenadora desta resposta social é a Directora Técnica.

## **CAPITULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXV**

#### **Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

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



- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Participar e usufruir de actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
- f) 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 e / ou da respectiva família autorizada.
- g) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

### **NORMA XXVI**

#### **Deveres dos Utentes**

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços, para além do plano estabelecido;
- b) Respeitar o cumprimento das regras/normas expressas neste regulamento interno;
- c) Tratar com respeito e dignidade as funcionárias do SAD e dirigentes da Instituição
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidade nas actividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) O cliente deve declarar todos e quaisquer rendimentos do agregado familiar. No caso de se verificar omissão de factos ou falsas declarações, aplicar-se-á a norma V ponto 5;
- g) Comunicar dentro do horário do horário normal de funcionamento da Instituição, e sempre que se justifique, quaisquer ocorrências, nomeadamente alterações do seu estado de saúde, sobretudo aquelas que originem assistência médica e respectiva prescrição, incluindo dieta alimentar.

### **NORMA XXVII**

#### **Direitos da Direcção**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

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



- b) À co-responsabilização 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 acto de admissão;
- d) Exigir o cumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual (regulamento interno e contrato de prestação de serviços);
- 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.

### **NORMA XXVIII**

#### **Deveres da Direcção e dos trabalhadores da Instituição**

São deveres da Direcção:

- a) Promover o cumprimento dos serviços contemplados no contrato de prestação de serviços;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- e) Manter os processos dos utentes actualizados;
- f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos de clientes,
- g) Dispor de um livro de reclamações;
- h) Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.
- i) Garantir a supervisão do pessoal do SAD;
- j) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
- k) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes;
- l) Realizar reuniões sempre que seja necessário com o pessoal técnico e auxiliar;
- m) Reunir com a Direcção sempre que uma das partes considerar necessário ou a situação o exija.

São deveres dos trabalhadores:

- a) Adoptar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem, como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;



- c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- e) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização;
- f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/ responsável e o serviço;
- h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das acções que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar directa ou indirectamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- k) Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adoptadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

## **NORMA XXIX**

### **Modalidades de participação dos familiares e voluntários**

1. O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) é analisado pelo cliente, e/ou família, e/ou pessoa(s) próxima(s), colaboradores internos e externos envolvidos na sua implementação, com vista à sua validação.
  - 1.1. Estão previstos meios para facilitar a participação/disponibilização de informação aos familiares, na elaboração e acompanhamento do PDI, nomeadamente; dia de atendimento com a Directora Técnica, realização de sessões de informação; envio de comunicações, participação nas actividades, sistema de apresentação de sugestões e reclamações, entre outros.
2. O Estabelecimento prevê um programa de enquadramento de voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilização mútua. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada, nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio de responsabilidade. Assim, o Programa de Voluntariado tem por base a relação anteriormente descrita, sendo acordado entre ambas as partes a realização de trabalho voluntário. O



compromisso existente, que a Lei designa por Programa de Voluntariado (art. 9.º da Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro), surge e é desenvolvido no encontro de vontades.

Assim, o Programa de Voluntariado:

“Expressa a adesão livre, desinteressada e responsável do voluntário a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora;

Consubstancia as relações mútuas da organização promotora de voluntariado, correspondentes ao conteúdo, à natureza e à duração de trabalho voluntário num quadro de direitos e deveres de ambas as partes;

Traduz os princípios enquadrantes do voluntariado, designadamente os princípios da solidariedade, complementaridade, responsabilidade, convergência, e gratuidade”.

O Programa de Voluntariado é constituído por processo de selecção (critérios: competências pessoais e profissionais; pertinência sustentabilidade); projecto de voluntariado; formação e avaliação (de acordo com a natureza do programa, projecto ou actividades).

### **NORMA XXX**

#### **Contrato**

1. Pode ser celebrado entre o utente ou seu representante legal e a Instituição, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

### **NORMA XXXI**

#### **Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/ acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução consoante os dias de ausência não interpolados.
4. O prazo máximo de interrupção aceite é de nos casos de internamento hospitalar os dias de internamento e 1 mês para férias/ acompanhamento de familiares.

### **NORMA XXXII**

#### **Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador**

- 1) O cliente pode cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:
  - 1.1) Por vontade própria, com aviso prévio mínimo de trinta dias, sendo o pagamento da mensalidade/comparticipação calculada até à vigência do contrato, com origem nas seguintes situações:



- a) Inadequação dos serviços às necessidades;
- b) Insatisfação do cliente;
- c) Mudança de residência;
- d) Mudança de resposta social;
- e) Inadaptação do cliente aos serviços;
- f) Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação de apoio.

1.2) Por morte, comunicando aos serviços logo que seja possível, sendo o pagamento da mensalidade/comparticipação calculada até à vigência do contrato.

1.3) Por não renovação do contrato, com um aviso prévio mínimo de oito dias do prazo estipulado do termo do contrato.

2) A entidade gestora do estabelecimento/serviço pode cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:

- a) Quando houver uma alteração do estado de saúde do cliente por forma a que a resposta social deixe de ter condições efectivas para responder às novas necessidades do cliente;
- b) Quando houver uma alteração do estado de saúde do cliente por forma a que a resposta social deixe de ter condições efectivas para responder às novas necessidades do cliente;
- b) Quando houver incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- c) Quando o cliente não tratar com respeito os colaboradores da entidade gestora do estabelecimento.

### **NORMA XXXIII**

#### **Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado.

### **CAPITULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMAS XXXIV**

#### **Alterações ao presente regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento ou da estrutura prestadora de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.



**NORMA XXXV****Integração de lacunas**

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

**NORMA XXXVI****Disposições complementares****1. Encerramento**

- a) O serviço de alimentação do SAD é fornecido durante todo o ano, sem interrupções. Os restantes serviços encerram em todos os feriados considerando também a 3ª feira de Carnaval.
- b) Em Situações extraordinárias, nomeadamente no caso de epidemia para desinfeção.

**2. Férias**

A resposta social SAD não encerra para férias. As férias do pessoal são feitas por escala de modo a garantir os nossos serviços todo o ano.

**NORMA XXXVII****Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 Outubro de 2011

Couto de Cima, \_\_/\_\_/\_\_\_\_

A Direcção

\_\_\_\_\_