

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ÍNDICE

	Página
Capítulo I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
Norma 1.º Âmbito de aplicação	
Norma 2.º Conceito SAD	
Norma 3.º Legislação aplicável	
Norma 4.º Destinatários	
Norma 5.º Objetivos de SAD	
Norma 6.º Cuidados e serviços	
Capítulo II – PROCESSO DE CANDIDATURA, SELECÇÃO E ADMISSÃO.....	6
Norma 7.º Processo de candidatura	
Norma 8.º Critérios de admissibilidade	
Norma 9.º Lista de candidatos	
Norma 10.º Critérios de hierarquização de candidatos	
Norma 11.º Aprovação do candidato	
Norma 12.º Contrato	
Norma 13.º Programa de acolhimento	
Norma 14.º Plano individual do cliente	
Norma 15.º Processo individual do cliente	
Capítulo III – FUNCIONAMENTO.....	8
Norma 16.º Princípios	
Norma 17.º Capacidade SAD	
Norma 18.º Horário de funcionamento	
Norma 19.º Cuidados de higiene e conforto pessoal	
Norma 20.º Higiene habitacional	
Norma 21.º Refeições	
Norma 22.º Tratamento da roupa do uso pessoal do utente	
Norma 23.º Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade	
Norma 24.º Medicação e procedimento de saúde e bem-estar	
Norma 25.º Atendimento	

Página

Capítulo IV – DIREITOS E DEVERES.....	10
Norma 26.º Direitos dos clientes	
Norma 27.º Deveres dos clientes	
Norma 28.º Deveres do SAD	
Capítulo V – COMPARTICIPAÇÃO MENSAL FAMILIAR	12
Norma 29.º Definição	
Norma 30.º Método de cálculo da comparticipação familiar	
Norma 31.º Tabela para apuramento da comparticipação familiar	
Norma 32.º Conceito de agregado familiar	
Norma 33.º Rendimento de agregado familiar	
Norma 34.º Despesas fixas do agregado familiar	
Norma 35.º Prova de rendimentos e despesas fixas	
Norma 36.º Revisão anual da comparticipação familiar	
Norma 37.º Redução à comparticipação familiar	
Norma 38.º Pagamento	
Capítulo VI – OUTRAS DISPOSIÇÕES.....	15
Norma 39.º Dúvidas e casos omissos	
Norma 40.º Reclamações e sugestões	
Norma 41.º Entrada em vigor	

Capítulo I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1.º

Âmbito de Aplicação

O presente regulamento visa dar a conhecer o funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado de SAD, resposta social instalada no Centro “O Solidário” e no Centro para a Vida Ativa, sita à Rua Professor Moreira, s/n.º (Portelinha), Fânzeres, Gondomar, pertencentes à Fundação Nuno Silveira.

Para esta resposta social a Fundação Nuno Silveira tem celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto um acordo de cooperação datado de __/__/____ para de 25 utentes. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Norma 2.º

Conceito de SAD

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

Norma 3.º

Legislação aplicável

O SAD rege-se pelo estipulado nos seguintes diplomas e documentos:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) 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;
- d) 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 4ª

Destinatários

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.

NORMA 5ª

Objetivos do SAD

Constituem objetivos do SAD:

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

NORMA 6ª

Cuidados e serviços

Para a prossecução dos seus objectivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades dos clientes, nomeadamente:

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

Capítulo II

PROCESSO DE CANDIDATURA, SELECÇÃO E ADMISSÃO

Norma 7.º

Processo de candidatura

A candidatura no SAD decorre durante todo o ano e é realizada através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição onde são solicitadas as seguintes informações:

- Dados de identificação do candidato;
- Responsável pela inscrição e/ou representante legal;
- Caracterização do cliente;
- Formulação do pedido.

Posteriormente o Técnico Responsável pelo Atendimento realizará entrevista para Avaliação Inicial de Requisitos que indicará se o cliente possui ou não critérios de admissibilidade.

Norma 8.º

Crítérios de admissibilidade

1. Idade do cliente;
2. Grau de dependência;
3. Baixos recursos económicos;
4. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;
5. Risco de isolamento social;
6. Residência próxima da instituição;
7. Situações de emergência social.

Norma 9.º

Lista de Candidatos

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente será informado da sua colocação em lista de candidatos, através de envio de carta de informação do estado da candidatura.
2. No caso de abertura de nova (s) vaga (s), todos os processos em lista de candidatos serão novamente reapreciados e actualizados.

Norma 10.º

Crítérios de hierarquização de candidatos

Para preenchimento de vagas existentes a equipa técnica procede a uma análise da informação disponível sobre cada candidato de forma a hierarquiza-los, apresentando relatório técnico com a identificação dos 5 primeiros candidatos que será apreciada e sujeita a aprovação pela Direcção do Centro. Para essa análise são considerados os critérios de admissibilidade, mais os seguintes critérios:

- a) Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente;
- b) Encontrar-se numa situação social e/ou familiar de risco;
- c) Não possuir, à data, qualquer tipo de resposta familiar ou institucional;
- d) Ser encaminhado pela Segurança Social em situação de emergência social.

Norma 11.º

Aprovação do Candidato

1. Após decisão de aprovação pelo Conselho de Administração da Fundação é comunicado ao cliente e/ou seu representante legal a sua situação de aprovado. De seguida são aprofundadas, pelo técnico responsável, questões que se prendem com a admissão do cliente, nomeadamente avaliação sumária da área funcional do cliente, avaliação socio-económica e mensalidade a pagar.
2. O cliente tem 8 dias para aceitar a admissão.

Norma 12.º

Contrato

1. Ao aceitar a admissão é estabelecido um contrato com o cliente, onde está definido entre outros, os direitos e deveres das partes, a data de admissão e o tipo de prestação de serviços.
2. O contrato é assinado em duplicado pelo representante legal da Fundação Nuno Silveira pelo cliente ou pelo seu representante legal.
3. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou familiares ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato deve ser elaborada uma adenda sujeita a aprovação das partes, que tal como o contrato constará do processo individual do cliente.

Norma 13.º

Programa de Acolhimento

O acolhimento inicial é efectuado pelo colaborador responsável pela integração (SAD) do cliente. Se for necessário alterar os objectivos de intervenção, o responsável pelo programa dá conhecimento ao cliente e procede à negociação das respectivas alterações. O novo programa é implementado e ao final de 30 dias avaliado.

Norma 14.º

Plano Individual do Cliente

1. Cada cliente terá um Plano Individual (PI) que será elaborado de acordo com as suas características, competências, interesses e perfil funcional do mesmo. O PI será actualizado, sempre que necessário, pela equipa técnica com a colaboração de todos os

intervenientes, incluindo o cliente e os responsáveis legais, podendo ser consultado sempre que solicitado.

Norma 15.º

Processo individual do cliente

Cada cliente possui um processo individual, do qual consta para além da sua identificação pessoal, elementos sobre a situação clínica e social, bem como outros elementos relevantes. O processo individual é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

Capítulo III

FUNCIONAMENTO

Norma 16.º

Princípios

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do utente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração no programa de cuidados e serviços.

Norma 17.º

Capacidade do SAD

O SAD tem capacidade para 25 utentes.

Norma 18.º

Horário de Funcionamento

O SAD funciona todos os dias incluindo feriados e fins de semana.

Norma 19.º

Cuidados de higiene e conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente.
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

NORMA 20ª

Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;

2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e desde que contratualizado.

NORMA 21ª

Refeições

O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração de uma ou duas principais refeições.

As ementas são entregues no domicílio dos clientes na sexta-feira anterior à semana a que dizem respeito.

Sempre que necessário e com a antecedência de 1 dia poderá ser solicitada dieta.

Norma 22.º

Tratamento da roupa do uso pessoal do utente

Neste serviço são consideradas apenas as seguintes roupas do utente: roupa pessoal, roupa de cama e roupa de casa de banho.

Semanalmente a roupa é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente.

NORMA 23ª

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

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do coordenador do SAD, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;

2. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;

3. A aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e a deslocação a entidades na comunidade poderá ser realizada desde que seja uma atividade contratualizada.

Norma 24.º

Medicação e procedimentos de saúde e bem-estar

Só será administrada medicação sob prescrição médica e que não necessite de profissionais devidamente qualificados para a sua administração (ex: injectáveis).

Poderão ser efectuados procedimentos de saúde para os quais não sejam necessários profissionais de saúde devidamente qualificados.

Compete ao cliente ou seus familiares a compra da medicação bem como de todos os produtos necessários à higiene e bem-estar (ex: fraldas, produtos de higiene pessoal).

Norma 25.º

Atendimento

Sempre que solicitado, pelos clientes, famílias ou representantes legais, a equipa técnica do Centro estará disponível para atendimento, mediante prévia marcação.

Capítulo IV

DIREITOS E DEVERES

Norma 26.º

Direitos dos clientes

1. Ser respeitado na sua maneira de ser e de estar, na liberdade de pensamento, consciência, religião e política.
2. Receber o efetivo cumprimento dos serviços acordados, em tempo útil e adequado.
3. Usufruir das atividades que a instituição promove, desde que reúna as condições necessárias à sua participação.
4. Exigir da instituição condições de salubridade, higiene e segurança no desenvolvimento das atividades.
5. Participar na definição do seu Plano de Desenvolvimento Individual quando capaz. Quando incapaz deverá ser envolvida a família ou representante legal.
6. Expressar a sua opinião e dar sugestões ou apresentar reclamações sobre o funcionamento das respostas sociais/serviços e obter resposta às mesmas.
7. Ver respeitada a sua privacidade e a confidencialidade dos seus dados pessoais.
8. A aceder aos seus representantes.
9. Conhecer o presente Regulamento.

Norma 27.º

Deveres dos clientes

1. Zelar pelo seu estado de saúde físico e psíquico.
2. Respeitar e tratar com dignidade os outros clientes e colaboradores da instituição.
3. Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas possibilidades
4. Colaborar, na medida das suas possibilidades, na execução do seu Plano Individual e não exigir a prestação de serviços para além do plano de cuidados estabelecido.

5. Comunicar previamente à equipa técnica qualquer ausência que venha a efetuar.
6. Preservar o material, equipamento e instalações da instituição.
7. Efetuar o pagamento dos serviços prestados, nos prazos fixados.
8. Preservar pelo bom nome da instituição.
9. Conhecer, respeitar e cumprir as normas de funcionamento da instituição.

Norma 28 .º

Deveres do SAD

O SAD obriga-se a:

- a) Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;
- 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 de auscultação dos clientes;
- e) Manter os ficheiros de pessoal e de clientes actualizados;
- f) Manter actualizados os processos dos clientes;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- h) Garantir a guarda da chave do domicílio do cliente em local seguro sempre que esta seja entregue aos serviços. A entrega da mesma obedece a uma formalização por escrito, do qual é objecto de registo em documento interno próprio que identifica as condições e os responsável pela sua utilização;
- i) Dispor de um livro de reclamações.

CAPÍTULO V

COMPARTICIPAÇÃO MENSAL FAMILIAR

Norma 29.º

Definição

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.

Norma 30.º

Método de Cálculo da Comparticipação

A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a legislação em vigor.

O rendimento *per capita* mensal é calculado 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;

Norma 31.º

Tabela para apuramento da comparticipação familiar

A percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* será efetuada de acordo com as seguintes percentagens:

Dias úteis		Dias úteis e fim de semana	
N.º Serviços	%	N.º Serviços	%
2	35	2+1	50
3	40	3+1	55
4	45	4+1	60
5	50	5+1	65

Norma 32.º

Conceito Agregado Familiar

Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculos de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge o pessoa em união de facto;
- b) Parentes e afins maiores na linha reta e na linha colateral até ao terceiro 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.

Norma 33.º

Rendimento do agregado familiar

1. Para efeitos de determinação do rendimento do agregado familiar consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais;
 - g) De capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar considera-se os rendimentos anuais ou anualizados

Norma 34.º

Despesas fixas do agregado familiar

Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

Norma 35.º

Prova de rendimentos e das despesas fixas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
3. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento ou de despesas serão feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, não devendo o cliente opor-se a tais diligências.
4. A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

Norma 36.º

Revisão anual da Comparticipação Familiar

A comparticipação familiar é objeto de revisão anual que é aplicada no mês de outubro.

Norma 37.º

Redução à Comparticipação Familiar

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

Norma 38.º

Pagamento

1. No ato de admissão deverá ser efetuado o pagamento da primeira comparticipação.
2. As seguintes comparticipações deverão ser pagas antecipadamente até ao dia 8 de cada mês.
3. No ato do pagamento será entregue um recibo comprovativo do pagamento;
4. O não cumprimento do estipulado no ponto 2 e decorrido que seja mais 30 dias, implica a rescisão do contrato unilateralmente.

Capítulo VI

OUTRAS DISPOSIÇÕES

Norma 39.º

Dúvidas e casos omissos

As dúvidas e casos omissos do presente regulamento serão resolvidos pela Direcção, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 40.º

Reclamações e sugestões

1. Esta instituição possui livro de reclamações que poderá ser solicitado pelo cliente, família ou seu representante legal junto da equipa técnica.
2. Os clientes, família e/ou o seu representante legal deverão apresentar sugestões e propostas sempre que acharem pertinente e necessário.

Norma 41.º

Entrada em vigor

1. Este Regulamento foi aprovado em Reunião de Direcção no dia 17 de setembro de 2015.

2. O presente regulamento será dado a conhecer ao cliente e sua família ou representante legal no acto de admissão. As alterações posteriores serão dadas a conhecer, junto dos interessados.