



**Centro Social dos Beneméritos
da Póvoa de Rio de Moinhos, IPSS**

**REGULAMENTO INTERNO
DE FUNCIONAMENTO
DO APOIO DOMICILIÁRIO**

CSBPRM – Mod.17

Aprovado em reunião de Direcção no dia 28.03.2016

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1^a

Âmbito de Aplicação

1. O Centro Social dos Beneméritos da Póvoa de Rio de Moinhos, registado na Direcção Geral de Segurança Social, como IPSS, sob a inscrição nº 39/10, folhas 24 vs e 25, pessoa colectiva nº 509178782 com sede na Rua António Jorge, s/n, 6000 – 610 Póvoa de Rio de Moinhos.
2. O Centro Social dos Beneméritos da Póvoa de Rio de Moinhos tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta rege-se pelos seguintes normas:

Norma 2^a

Legislação aplicável

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:
 - a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho – 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 respectivo regime contra-ordenacional;
 - e) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3^a

Destinatários e objectivos

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 actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objectivos do Serviço de apoio domiciliário:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objecto 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 activo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

1. Os objectivos da resposta social do SAD são os seguintes:

- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas e/ou actividades da vida diária do utente, proporcionando-lhe todos os serviços indispensáveis para o seu bem-estar, de forma a promover a sua adaptação e integração no meio ambiente envolvente.
- b) Garantir ao utente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida.
- c) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião do utente.
- d) Apoiar na reformulação e continuidade do seu projecto de vida.
- e) Colaborar e/ ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde, sempre que solicitado pelo utente ou seu familiar.
- f) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia do utente.

Norma 4^a

Cuidados e serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Actividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, na instituição.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, sempre que solicitado pelo utente ou seu familiar e acordado o respectivo valor da prestação do serviço;
 - b) Realização de actividades de motricidade, (fisioterapia) na instituição, desde que solicitado pelo utente ou seu familiar;
 - c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio, desde que solicitado pelo utente ou seu familiar;
 - d) Apoio psicossocial desde que solicitado pelo utente ou seu familiar;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana desde que acordados mutuamente.

CAPÍTULO II – PROCESSO INSCRIÇÃO E ADMISSÃO

Norma 5^a

Condições de admissão

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

- 1.1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3^a.
2. Ser natural ou residente na área de acção da instituição Póvoa de Rio de Moinhos e Cafede.

Norma 6^a

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 efectuadas, 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 do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 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;
 - 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. Quando admitido o utente deve apresentar os seguintes documentos:
- a) Prescrições de medicação (quando aplicável);
 - b) Relatórios com indicação de intolerâncias ou alergias alimentares (quando aplicável);
 - c) Atestado médico comprovativo de que não sofre de doença impeditiva para frequentar a resposta social.
3. A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete de Direcção Técnica.
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 respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma 7^a

Critérios de priorização

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
- a) Ser natural e/ou residente na Póvoa de Rio de Moinhos há mais de 5 anos;
 - b) Data de inscrição;
 - c) Encontrar-se na situação de dependência física;
 - d) Situação economicamente desfavorecida;
 - e) Situação de risco;
 - f) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condição de prestação dos cuidados necessários;
 - g) Utente de outra resposta social da instituição.
2. Para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação o critério de prioridade na admissão são as pessoas social e economicamente mais desfavorecidas.

Norma 8^a

Decisão e admissão

1. A decisão de admissão é da competência da Direcção da Instituição que, para o efeito, terá em consideração a avaliação previamente realizada pela Directora Técnica e/ou Técnica Superior de Serviço Social.
2. Pode ser necessário efectuar uma visita domiciliária pela Técnica Superior de Serviço Social / Directora Técnica.

3. A admissão deverá ter sempre carácter experimental por um período de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de integração do idoso, findo o qual é efectuada uma avaliação, podendo passar a definitiva.
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Directora Técnica, sujeita a posterior confirmação pela Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis;
6. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do utente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada ao bem-estar dos demais residentes.

Norma 9^a

Gestão de Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o utente será colocado na Lista de Espera de acordo com os critérios de priorização (Norma 7^º).
2. A Lista de Espera será actualizada mensalmente e sempre que o estado do utente se altere sendo essa situação seja comunicada à Directora técnica;
3. São critérios de retirada de Lista de Espera:
 - a) Falecimento do utente;
 - b) Utente/familiar responsável incontactável durante mais de 8 dias.
4. O utente passará para último lugar da Lista de Espera quando se encontrar numa resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário de uma outra Instituição.
5. O utente é retirado da Lista de Espera quando se encontrar institucionalizado numa resposta social de SAD de Idosos ou equiparada à mesma, ou usufruir da resposta social de Centro de Dia, quando manifestamente o Serviço de Apoio Domiciliário se tornar insuficiente.

Norma 10^a

Acolhimento de novos utentes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelos seguintes critérios:
 - a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
 - b) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reacções do utente;
 - c) Caso existam, realizar o inventário dos bens do utente e pô-los à guarda da instituição (cofre);
 - d) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente nas actividades desenvolvidas;
 - e) Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;

- f) Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- g) Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- h) Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

Norma 11^a

Processo individual

1. O processo individual do utente deve conter os seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e responsável;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social/Pensionista;
 - c) Cartão do Serviço Nacional de Saúde;
 - d) Cartão de Identificação Fiscal do utente e responsável;
 - e) Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato;
 - f) Documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal (IRS e nota de liquidação),
 - g) Recibos de vencimento/pensão e despesas mensais fixas do candidato e do seu agregado familiar;
 - h) Contrato de prestação de serviços celebrado entre o utente/familiar e a Instituição.
2. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário manterá actualizado o processo individual a que alude no número anterior deste artigo, efectuando para o efeito visitas domiciliárias sempre que se justifiquem ou que sejam solicitadas.

CAPÍTULO III – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 12^a

Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confecção e transporte das seguintes refeições: duas refeições principais, podendo ainda incluir um suplemento entre refeição.
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 utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma 13^a

Cuidados de higiene e de conforto pessoal

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

diariamente, preferencialmente no período da manhã.

2. Sempre que for 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 14^a

Tratamento da roupa de uso pessoal do utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da 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 utente.

Norma 15^a

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 efectuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

Norma 16^a

Actividades de animação e socialização

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do técnico de animação sociocultural que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;

Norma 17^a

**Acompanhamento e transporte
(consultas e exames)**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou na Extensão de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por familiares;

4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Norma 18^a

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 serviço de apoio domiciliário 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 19^a

Administração de medicação prescrita

1. A medicação do utente terá que cumprir as respectivas prescrições médicas e será sempre da responsabilidade do utente e seus familiares;
2. Caso seja solicitada supervisão na medicação do utente será considerado um serviço extra.

CAPÍTULO IV – FUNCIONAMENTO

Norma 20^a

Direcção Técnica

1. O SAD é dirigido por uma Directora Técnica que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento;
2. A Directora Técnica deve ser substituída, nas suas ausências, por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado ou pela Direcção.

Norma 21^a

Horários de funcionamento

1. O SAD funciona todos os dias da semana, fins-de-semana e feriados, e o horário de funcionamento é das 8.00 às 20.30.

Norma 22^a

Comportamentos dos utentes/ familiares

1. É solicitado aos utentes e familiares que:
 - a) Se abstêm de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
 - b) Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes utentes, a Instituição e seus representantes, bem como os colaboradores e as demais pessoas que estejam relacionadas com a Instituição;
 - c) Paguem pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efectuados e as despesas realizadas, que naquela não estejam incluídos;
 - d) Comuniquem à Instituição, atempadamente, as respectivas ausências;

- e) Cumpram e façam cumprir aos familiares as normas do presente regulamento.

Norma 23^a

Garantias dos Utentes

1. Aos utentes em SAD é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual.

Norma 24^a

Os utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação regem-se pela tabela que consta em anexo do Regulamento Interno e que faz parte integrante do mesmo.

Norma 25^a

Cálculo do rendimento *per capita* dos utentes abrangidos pelo acordo de cooperação

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjugue, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adoptados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os

seguintes rendimentos:

- 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 (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (excepto 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, diferencial auferido 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 actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano referente. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo 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 excede aquele valor.
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos 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 referente, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - h) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- 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 na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma 26^a

Tabela de comparticipações

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

Serviços	Percentagens
Alimentação	35%
Higiene pessoal (1x/dia)	10%
Higiene habitacional	10%
Tratamento de roupas	10%
Serviços extra	10% (por serviço prestado)
Cuidados de saúde simples	5%
Supervisão da medicação	5%
Transporte	10%
Acompanhamento ao exterior	10%

Nota: A comparticipação na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é determinada com a aplicação da percentagem máxima de 75% sobre o rendimento *per capita*.

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da norma 24^a 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;
3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva 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 convaciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Norma 27^a

Montante de 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 efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 15% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência,

devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

3. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais que 1 elemento do agregado familiar.

4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

CAPÍTULO V – CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO EM SAD E REGRAS

Norma 28^a

Contrato

1. O SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.

Norma 29^a

Cessação do contrato

1. A cessação do contrato pode ocorrer, por:
 - a) Caducidade;
 - b) Revogação por acordo;
 - c) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

Norma 30^a

Caducidade

1. O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:
 - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
 - b) Com a morte do utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente do Serviço de Apoio Domiciliário por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência;
 - c) Atingindo o prazo estabelecido, no caso de acolhimento temporário.

Norma 31^a

Mútuo acordo

1. Podem as partes revogar o contrato de SAD quando nisso expressamente acordem.

2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.
3. No caso do utente rescindir até ao 15º dia do mês está sujeito ao pagamento de 15% da mensalidade, caso saia após o 15º dia fica sujeito ao pagamento na sua totalidade.

Norma 32^a

Justa causa de suspensão ou resolução

1. À instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato 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, no seu relacionamento com terceiros e manchem a imagem da Instituição.
2. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação do SAD é da competência da Direcção da instituição, sob proposta da Direcção Técnica, após prévia audição do utente e do respectivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

Norma 33^a

Resolução por parte do utente

1. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direcção, com antecedência de 30 dias.

CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/REPRESENTANTE LEGAL OU FAMILIARES

1. O utente deve ser respeitado, na sua dignidade e intimidade de vida privada, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais, devendo a Instituição ajudar a superar o isolamento e marginalizações sociais.

Norma 34^a

Direitos dos Utentes/Representante Legal ou Familiares

1. São direitos dos utentes:

- a) A Ingressar no SAD de Idosos por vontade própria;
- b) Respeito pela sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia individuais;
- c) À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
- c) Participação na organização da vida comunitária;
- d) Participar nas actividades, de acordo com os seus interesses, expectativas, motivações e possibilidades;
- e) Usufruir de uma dieta equilibrada de acordo com as suas necessidades individuais;

- f) Apoio clínico, social e de reabilitação dos Técnicos de Saúde, dos Técnicos da Área Social e dos outros Técnicos da Instituição, sempre que solicitado pelo utente ou seu familiar;
- g) A opinar ou reclamar dos serviços, junto das hierarquias institucionais, verbalmente ou por escrito, sempre que se sintam lesados nos seus direitos;
- h) Utilizar o Livro de Reclamações disponível na Resposta Social;
2. São direitos dos familiares/representante legal dos utentes:
- a) Obter informação adequada sobre o utente de que é responsável;
- b) Efectuar visitas de acordo com o estabelecido no regulamento de funcionamento;
- c) Participar nas acções promovidas pelo SAD destinadas às famílias dos residentes.

Norma 35^a

Deveres dos Utentes/Representante Legal ou Familiares

1. São deveres dos utentes:
- a) Tratar e respeitar com lealdade a Direcção, os Técnicos, outros colaboradores de diferentes categorias profissionais, demais residentes e outras pessoas que estejam ou entrem em relações com a Instituição, obedecer às normas, regras e disciplina estabelecidas pela Instituição;
- b) Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral;
- c) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da Resposta Social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- d) Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
- e) Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que ausente do SAD por hospitalização, férias, ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
- f) Compete ao utente o pagamento atempado e regular dentro dos prazos indicados da mensalidade, bem como das despesas mensais atribuídas;
- g) Respeitar os horários, as regras de higiene e apresentação estabelecidas ou recomendadas.
2. São deveres dos Familiares/Representante Legal do utente:
- a) Satisfazer dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas para com a Instituição;
- b) Os familiares devem garantir o apoio e acompanhamento dos utentes a consultas, análises e tratamentos no exterior, bem como nas situações de internamento hospitalar.
- c) Cooperar com o SAD na procura do bem-estar do utente, visitando-o com regularidade, informando-se sobre o seu estado de saúde e partilhando no seu aniversário e outras datas festivas.

CAPÍTULO VI – COLABORADORES

Norma 36^a

Quadro de Pessoal

1. O Quadro de Pessoal da Resposta Social SAD do Centro do Centro Social dos Beneméritos da Póvoa de Rio de Moinhos encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Norma 37^a

Deveres da Instituição para com os Colaboradores/Estagiários

1. Sem prejuízo de outras obrigações, a Direcção deve:
 - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o colaborador/estagiário;
 - b) Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
 - c) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista física como moral;
 - d) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador/estagiário, nomeadamente proporcionando-lhe formação e respeitando as categorias profissionais.
 - e) Respeitar a autonomia técnica do colaborador/estagiário que exerce actividades cuja regulamentação profissional a exija;
 - f) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos colaboradores;
 - g) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a protecção da segurança e saúde do colaborador/estagiário, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho, através do seguro de acidentes de trabalho;
 - h) Adoptar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medida que decorram, para o estabelecimento ou actividade, da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
 - i) Fornecer ao colaborador/estagiário a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença;
 - j) O empregador tem o dever de informar o colaborador/estagiário sobre aspectos relevantes do contrato de trabalho.
 - k) Quando a natureza da actividade para que o colaborador/estagiário é contratado envolver a prática de negócios jurídicos, o contrato de trabalho implica a concessão àquele dos necessários poderes, salvo nos casos em que a lei expressamente exigir instrumento especial.
 - l) Informar por escrito as funções e responsabilidades dos colaboradores/estagiários.
 - m) Indicar expressamente que tem autorização para conduzir as viaturas da Instituição.
 - n) Fazer cumprir este regulamento e o Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 38^a

Deveres dos Colaboradores/Estagiários para com a Instituição

1. Sem prejuízo de outras obrigações, o Colaborador deve:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- c) Realizar trabalho com zelo e diligência;
- d) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do Trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- e) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
- g) Promover ou executar todos os actos tendentes à melhoria da produtividade da Instituição;
- h) Cooperar, na Instituição, para a melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos colaboradores/estagiários eleitos para esse fim;
- i) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
- j) Cumprir o regulamento e normas internas.

2. O dever de obediência, a que se refere a alínea d) do número anterior, respeita tanto às ordens e instruções formalmente (por escrito) dadas pelo empregador como às emanadas dos superiores hierárquicos do colaborador, dentro dos poderes que por aquele lhes forem atribuídos.

CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Norma 39º

Direitos da Instituição

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:
- a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e representantes legais;
 - b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
 - c) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma 40º

Deveres da Instituição

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- c) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- e) Desenvolver as actividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
- f) Possuir livro de reclamações.

CAPÍTULO VIII - PARTICIPAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS

Norma 41^a

Condições de inscrição

1. Constituem condições de inscrição no Voluntariado:

- a) Ter idade superior a 18 anos;
- b) Disponibilidade de tempo destinado ao Voluntariado, oferecendo somente o tempo que pode efectivamente dar;
- c) Equilíbrio psicossocial, visto que os seus problemas nunca devem influenciar na sua acção com o outro;
- d) Vocaçao;
- e) Honestidade, sinceridade e interesse na acção;
- f) Consciência das suas aptidões e limitações;
- g) Respeitar os outros: utentes, profissionais e colegas;
- h) Ter permanente o objectivo do voluntariado.

Norma 42^a

Direitos dos Voluntários

São direitos dos voluntários:

- a) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
- b) Tem direito a usar as instalações que estiverem destinadas ao serviço;
- c) Exercer o seu trabalho de voluntário em condições de higiene e segurança;
- d) Estabelecer com a instituição um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai desenvolver;
- e) Ser ouvido na preparação das actividades no desenvolvimento do trabalho voluntário, isto é, tem direito a usar a palavra para expor sugestões ou propostas que julguem úteis ao de funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;
- f) Por motivos justificados pode o voluntário solicitar a suspensão temporária, não superior a um ano, da sua actividade de voluntário. Se a sua suspensão for por mais tempo, deverá, quando regressar, fazer nova admissão.

g) A qualidade de Voluntário é compatível com a de membro dos corpos sociais e de beneficiário da Instituição.

Norma 43^a

Deveres do Voluntário

1. São deveres dos voluntários:
 - a) Ter em conta os princípios deontológicos por que se rege a actividade da Instituição, nomeadamente o respeito pela vida privada;
 - b) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
 - c) Actuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações;
 - d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
 - e) Observar e respeitar as normas que regulam o funcionamento;
 - f) Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
 - g) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
 - h) Colaborar com a Direcção, profissionais, técnicos e colegas;
 - i) Comunicar prontamente ao responsável pelo serviço qualquer ocorrência ou situação que julgue anormal.
 - j) Não intervir, no utente, sem orientação do responsável ou auxiliar;
 - k) Colaborar com os profissionais, quando solicitado, em situações que forem da sua competência.

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 44^a

Cooperação

1. A instituição privilegiará formas actantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente do SAD, designadamente, com as famílias dos utentes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com as autarquias locais.

Norma 45^a

Casos omissos e execução de normas

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direcção.
2. Compete à Direcção do Centro Social dos Beneméritos da Póvoa de Rio de Moinhos emitir as directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.
3. O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da comarca de Castelo Branco.

Norma 46^a

Sugestões e reclamações

1. Sem prejuízo do uso da faculdade de reclamação interna prévia, nos termos da legislação em vigor, a Instituição dispõe de um livro de reclamações que poderá ser utilizado sempre que desejado pelos utentes, familiares e visitantes, devendo ser solicitado nos Serviços Administrativos
2. No caso dos utentes ou seus familiares desejarem apresentar alguma reclamação interna deverão, em primeiro lugar, dirigir-se à Direcção Técnica onde poderão expor a reclamação, de preferência por escrito, o qual deverá providenciar no sentido da melhor resolução;
3. Sempre que os utentes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser optimizada, a Instituição está aberta a sugestões/reclamações.

Norma 47^a

Vigência do Regulamento Interno

1. O presente Regulamento entra em vigor no dia _____, 30 dias após ter sido comunicado à Segurança Social, devendo ser revisto sempre que, superiormente se considere oportuno.
2. Toda e qualquer alteração ou suplemento a este Regulamento Interno será a este devidamente anexado e afixado em local visível, por um período não inferior a 30 dias, podendo ser consultado nos placares principais da Instituição.

CAPÍTULO X - CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO

Data	Revisão	Conteúdo da Revisão
02/02/2011	00	Versão original
28/03/2016	01	Nova versão já com a nova legislação em vigor (Norma 2 ^a – Legislação aplicável)
-----	02	-----

CAPÍTULO XI – APROVAÇÃO



**Regulamento Interno
Serviço de Apoio Domiciliário**

Código

CSBPRM – Mod. 1

Edição/Data

2 – 28/03/2016

Aprovado em reunião de Direcção a 28-03-2016

Assinatura dos elementos da Direcção de Topo