



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO **SAD (SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO)**

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA I **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social Santa Joana Princesa designado por CSSJP, com acordo de cooperação para a resposta social de SAD celebrado com o Centro Distrital de Aveiro em 30/09/2010, pertencente a uma IPSS, uma instituição particular de solidariedade social rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado na Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro, pela Portaria n.º 196 – A/2015, de 01 de Julho, o Compromisso de Cooperação em vigor, assinado entre o MTSS e os representantes das IPSS's.

NORMA III **Objetivos do Regulamento e do SAD**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível desta resposta social.

Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação 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 de outros cuidadores.

NORMA IV **Cuidados e Serviços**

1. Para a prossecução dos seus objetivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.
2. O SAD reúne condições para prestar os seguintes cuidados e serviços:
 - 2.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 2.2. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - 2.3. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - 2.4. Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;
 - 2.5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Santa Joana Princesa pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
 - 3.1. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 1 de 11
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



- 3.2. Apoio psicossocial;
- 3.3. Transporte;
- 3.4. Cuidados de imagem;
- 3.5. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- 3.6. Realização de actividades ocupacionais.

NORMA V **Princípios de atuação**

O SAD do CSSJP 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 coresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços;
- g) Tendo por base os pressupostos do MGQ (Manual Gestão da Qualidade), e tendo em conta a intervenção delineada pelo SAD do CSSJP, a atuação consubstancia-se também no seguinte item:
 - Plano individual de cuidados e sua reavaliação.

CAPÍTULO II **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

NORMA VI **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Pessoas maiores de 65 anos, que careçam deste tipo específico de resposta social e que apresentem declaração médica em conforme o estado de saúde não ser incompatível com a frequência da mesma.
2. Excecionalmente e sempre que as circunstâncias tal aconselhem, o SAD pode admitir pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior.
3. Vontade expressa e unilateral do utente em ser admitido.

NORMA VII **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1 Bilhete de Identidade ou Cartão Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2 Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3 Número de Identificação da Segurança Social do utente (NISS);
 - 1.4 Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema a que pertença;
 - 1.5 Cartão de Pensionista;
 - 1.6 Boletim de vacinas e relatório médico respeitante a quaisquer situações de dependência do utente, bem como indicação da tabela terapêutica;
 - 1.7 Declaração médica que conforme que o estado de saúde não é incompatível com a frequência da resposta social
 - 1.8 Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.9 Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente;
 - 1.10 Boletim de Inscrição de Sócio do CSSJP.
2. O período de candidatura decorre no seguinte período: de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano civil.
- 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9:00h às 12:30h e das 14:00h às 18:00h.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 2 de 11
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria do CSSJP, no ato da inscrição. Caso tal não se verifique, a inscrição fica suspensa até a entrega de todos os documentos probatórios, no prazo limite de cinco (5) dias úteis.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes, segundo a seguinte ponderação por percentagem (escala de 0 a 100%):

1. Residência na área geográfica da resposta social (20%);
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários (20%);
3. Isolamento pessoal (20%);
4. Situação de isolamento geográfico (15%);
5. Situação económico-financeira precária (15%);
6. A antiguidade do pedido de admissão (5%);
7. A antiguidade como associado do CSSJP (5%).

NORMA IX

Admissão

1. A admissão dos utentes é da responsabilidade da Direção do CSSJP, mediante parecer da Direção Técnica, em colaboração com os familiares ou com o representante legal.
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 7 dias.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Utes

1. Tendo em conta a futura integração dos utentes no SAD, o Corpo Técnico desta resposta social promoverá reuniões individuais com os familiares ou representante legal para se inteirar de todas as informações relevantes acerca do (s) novo (s) utente (s), preenchimento conjunto do processo individual do (s) utente (s) e breve explicação das normas adotadas no SAD do CSSJP.

NORMA XI

Processo Individual

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente do qual constam, designadamente:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação de serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registos de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

NORMA XII

Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o CSSJP comunicará esta situação ao utente ou representante legal, bem como dará a conhecer se existe lista de espera, preferencialmente por e-mail.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 3 de 11
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



2. A lista de espera será constituída seguindo os seguintes critérios:

- a) Residência na área geográfica da resposta social;
- b) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- c) Isolamento pessoal;
- d) Data de inscrição no SAD.

3. O utente será retirado da lista de espera, mediante informação de desistência por parte do utente ou representante legal, em consequência de admissão noutra instituição, alteração de residência ou óbito do utente.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

O SAD do Centro Social Santa Joana Princesa está sediado nas instalações do Lar para Idosos e Centro de Dia, na Rua D. João II, Freguesia de Santa Joana, em Aveiro, sendo as suas instalações compostas por:

- Área de receção;
- Área de direção, serviços técnicos e administrativos (em comum com outras respostas sociais);
- Área de instalações para o pessoal;
- Cozinha (em comum com outras respostas sociais);
- Lavandaria (em comum com outras respostas sociais);
- Duas viaturas ligeiras.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

O SAD do CSSJP funciona de Segunda a Domingo, das 8:00h às 19:00h.

Os serviços estarão encerrados, nos seguintes dias:

- Feriado Municipal (12 de Maio)
- Dias 24, 25 e 31 de Dezembro
- Dia 1 de Janeiro.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: do dia 1 ao dia 8, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento relativo a serviços prestados pelo SAD do CSSJP será pago no mesmo local e período, contra recibo.
3. O valor da participação familiar mensal não inclui o valor de medicamentos, artigos de higiene pessoal (fraldas, cueca-fralda, pensos) e que serão exclusivamente fornecidos pelo CSSJP, deslocações em ambulância (à taxa aplicada ao momento do ato), material médico-cirúrgico, consultas médicas realizadas nas instalações do CSSJP e análises clínicas, as quais podem ser agilizadas pelo SAD mediante o pagamento integral do seu custo.
4. O atraso no pagamento da participação, desde que imputável culposamente aos legais representantes do cliente, implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10%, até dez dias de atraso (dia 18) e de 20%, até vinte dias de atraso (dia 28), sem prejuízo da aplicação de quaisquer outras medidas fixadas no presente regulamento.

NORMA XV

Tabela de Participações Familiares

A. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

A Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, da Direção-Geral da Segurança Social (DGSS) – Regulamento das participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

A – DISPOSIÇÕES GERAIS

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 4 de 11
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



1. Âmbito

As presentes orientações regulam as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos onde se desenvolvem respostas sociais e aplicam-se aos utentes abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre as IPSS ou equiparadas e o Instituto da Segurança Social, I.P.

2. Definição de comparticipação familiar

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

3. Agregado familiar

3.1. Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, sem prejuízo do disposto no ponto 3.2., o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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.

3.1.1. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex, hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3.2. Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

4. Rendimentos do agregado familiar

4.1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), 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 formas de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4.1.1. Para os 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.

4.1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 4.1., as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4.1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga pelo senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 5 de 11
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



- 4.1.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- 4.1.3.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 4.1.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.
- 4.1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 4.1.6. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

5. Despesas fixas do agregado familiar

- 5.1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 5.2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 5.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que a soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar

- 6.1. O rendimento *per capita* é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

7. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

- 7.1. 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.
- 7.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
- 7.1.2. A falta de entrega de documentos a que se refere o ponto 7.1., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
- 7.2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 6 de 11
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



8. Montante máximo da comparticipação familiar

- 8.1. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.
- 8.2. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

9. Revisão da comparticipação familiar

- 9.1. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.
- 9.2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, podem as instituições proceder à revisão da respetiva comparticipação.
- 9.3. Da aplicação dos novos referenciais constantes da Circular nº 4, não podem resultar aumentos superiores a 5%, a menos que ocorram aumentos de rendimentos que assim o determinem.

B – APURAMENTO DO MONTANTE DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR POR RESPOSTA SOCIAL

10. População Idosa

10.1. Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização desta resposta social, corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagens mínimas e máximas a definir pelas instituições nos seguintes termos:

Resposta Social	Percentagem de rendimento <i>per capita</i>	
	Mínima	Máxima
Serviço de Apoio Domiciliário	40% (de segunda a sexta feira) - Cuidados de Higiene (10%) - Fornecimento e apoio nas refeições (20%) - Higiene habitacional (5%) - Tratamento de roupas (5%) - Atividades de animação e socialização (0%) - Realização de atividades ocupacionais (0%)	75% (todos os dias da semana) - Cuidados de Higiene (20%) - Fornecimento e apoio nas refeições (30%) - Higiene habitacional (10%) - Tratamento de roupas (10%) - Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais (0%) - Pequenas modificações ou reparações no domicílio (5%)

11. Por deliberação da Direção do CSSJP, serão ainda aplicados os seguintes descontos na comparticipação familiar, desde que se tratem de ausências previstas, e sejam transmitidas com aviso prévio de 8 dias:

- de 10% em caso de ausência de 10 dias úteis seguidos, devidamente justificada.

11.1. De 10% para filhos de funcionários e para familiares dos corpos diretivos (filhos / netos - Descendentes ou Pais / sogros ou Avós - Ascendentes).

11.2. As ausências injustificadas não determinam qualquer desconto na comparticipação familiar. São consideradas faltas injustificadas todas as situações de força maior que não permitam o aviso com a devida antecedência, ou em casos cuja natureza da própria falta não permita justificação possível, ou o simples facto de a ausência não ser comunicada ao CSSJP.

12. No caso de existir pretensão de desistência de frequência do SAD, por parte do utente ou seu familiar, a mesma deverá ser comunicada por escrito à Diretora Técnica com um mês de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.

13. Nas situações de falecimento, será efetuado o levantamento de todas as despesas (comparticipação familiar mensal, valor de medicamentos, artigos de higiene pessoal - fraldas, cueca-fralda, pensos, resguardos, deslocações em ambulância e material médico-cirúrgico), para que no prazo de oito dias se salde a conta corrente do utente.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 7 de 11
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



NORMA XVII

Refeições

O SAD providencia por uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes.

O SAD elabora e afixa em local próprio, semanalmente, o mapa de ementas das refeições principais, bem como o distribui pelos domicílios dos utentes.

A dieta alimentar é organizada pelo SAD, reservando-se a dieta terapêutica para os casos em que haja indicação clínica expressa.

NORMA XVIII

Outras Regras de Funcionamento

- O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. As refeições são distribuídas diariamente, duas vezes por dia de segunda a sexta-feira e uma vez por dia, ao fim de semana;
- 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;
- Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. São efetuadas 2 a 3 vezes por semana, consoante a necessidade do utente;
- No que respeita ao tratamento de roupas, são contempladas neste serviço as de uso diário, de cama e casa de banho, exclusivas do utente;
- Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos representantes legais dos utentes ou dos próprios utentes, embora possam recorrer a estes serviços no SAD, caso o pretendam, mediante o seu pagamento integral, segundo tabela de preços em vigor no CSSJP e que se encontra afixada no quadro informativo desta resposta social.
- Em caso de emergência recorre-se ao HIP de Aveiro;
- O utente ou o seu representante legal terá de informar o Corpo Técnico do SAD acerca de quaisquer alterações na medicação e respetiva posologia;
- Na ocorrência de um óbito, a funcionária deve avisar de imediato a Direção/Diretora Técnica, à qual lhe competirá proceder ao aviso do familiar/responsável pelo utente;
- A passagem de serviço de turno para turno é feita, por escrito, em livro próprio – Livro de Ocorrências;
- A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito entre a Instituição e o utente/família;
- O SAD promoverá o contacto dos utentes com voluntários, mediante a organização de eventos, bem como solicitará a estes que demonstrem vontade expressa em colaborar com a instituição, através da realização de visitas frequentes aos utentes, proporcionando-lhes um ambiente acolhedor e estimulante;
- Deve o Diretor, autorizado pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

1. Os utentes serão sempre contactados para participarem em actividades culturais e recreativas promovidas pelo CSSJP, ficando o transporte de e para o domicílio, a cargo da instituição;
2. Os utentes, bem como os respetivos familiares e/ou responsáveis dos mesmos, serão informados mediante afixação escrita nas instalações e ou distribuição nos respetivos domicílios, com a antecedência mínima de 48 horas.

NORMA XX

Procedimento em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos

Os procedimentos em caso de negligência /abusos e maus tratos relacionados com os utentes / colaboradores e outros intervenientes serão ajustados a cada situação concreta e definidos em colaboração com as entidades intervenientes nessa matéria (CPCJ; MP; Saúde; Segurança Social e outras). Os procedimentos a observar constam de instrução de trabalho, a qual se encontra disponível para consulta.

Os referidos procedimentos tem por base o Guia Prático de Abordagem dos Maus Tratos, editado pela Direção Geral de Saúde e o enquadramento legal em vigor.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 8 de 11
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



NORMA XXI

Pessoal

1. O quadro de pessoal do SAD do CSSJP encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Sem prejuízo do que se encontrar estabelecido no respetivo instrumento de regulamentação coletiva de trabalho, as unidades de pessoal técnico, ajudante de ação direta e outro, necessárias ao normal funcionamento dos serviços devem:
 - a) Possuir a formação adequada às funções que desempenham;
 - b) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
 - c) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do programa de cuidados e serviços;
 - d) Ter formação adequada que permita uma intervenção adequada em situações de dependência decorrentes de envelhecimento e ou de deficiência.
3. O SAD pode contar com a colaboração de voluntários, devidamente enquadrados.

NORMA XXII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao Diretor Técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Direitos dos Utentes e Famílias

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes do SAD têm ainda os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Os utentes e familiares devem ser tratados com respeito e dignidade;
- c) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- d) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo pois, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou objetos sem a prévia autorização do utente e ou da respetiva família;
- e) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação dos serviços;
- f) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados prevejam o fornecimento de refeições.
- h) Os utentes e familiares devem ser ouvidos nas decisões / situações que diretamente lhes dizem respeito;
- i) Aos utentes e familiares deve ser garantida a possibilidade de formular sugestões ou reclamações.

NORMA XXII

Deveres dos Utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes do SAD têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, a comparticipação familiar ou qualquer despesa da responsabilidade do utente;
- c) Cumprir os horários fixados;

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 9 de 11
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do utente;
- e) Colaborarem com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não acordados;
- f) Respeitar todos os colaboradores do CSSJP;
- g) Tratar com urbanidade e correção os restantes utentes, funcionários, Direção e Voluntários.

NORMA XXIV

Direitos dos Colaboradores

1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

NORMA XXV

Deveres dos Colaboradores

Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

NORMA XXVI

Direitos da Entidade Gestora do CSSJP

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 seus representantes legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

NORMA XXVII

Deveres da Entidade Gestora do CSSJP

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.

NORMA XXVIII

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

O SAD não se responsabiliza por quaisquer objetos ou pertences pessoais dos utentes, salvo se expressamente colocados à sua guarda. Sempre que estes sejam confiados, pelo utente ou familiar, à guarda da instituição, devem constar em registo próprio de cada utente.

NORMA XXIX

Interrupção e Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

Os utentes ou os seus legais representantes, por sua iniciativa e a todo o momento, podem pôr termo ao contrato através de declaração dirigida à instituição, com a antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXX

Contrato de Prestação de Serviços

- 1 – O acolhimento no SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.
- 2 – As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes ou os seus legais representantes devem manifestar integral adesão.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 10 de 11
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



3 – Para o efeito consignado no número anterior os utentes ou os seus legais representantes, após entrega de um exemplar do regulamento e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato com emissão da declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

4 – A estipulação de cláusulas especiais para o acolhimento no SAD é obrigatoriamente reduzida a escrito.

NORMA XXXI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1 – A instituição reserva-se o direito de resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular quando adotem comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos e o são relacionamento com terceiros ou a imagem da instituição.

2 – Determina, designadamente, a resolução do contrato a falta culposa por mais de 30 dias do pagamento da comparticipação familiar ou de quaisquer quantias em dívida à instituição.

3 – Determina, também, a resolução do contrato a denúncia, institucionalização ou morte do utente.

4 – A resolução do contrato é da competência do órgão executivo da instituição, sob proposta do Diretor Técnico, após prévia audição dos utentes ou seus legais representantes.

5 – A resolução é notificada aos utentes ou aos seus legais representantes e produz efeitos no prazo de 30 dias.

NORMA XXXII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CSSJP possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da instituição, sempre que desejado. A metodologia da reclamação é gerida tendo por base um procedimento de gestão.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, o Responsável pelo CSSJP deverá informar o (s) representante (s) legal (is) do utente sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA XXXIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CSSJP, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXV

Disposições Complementares

1. O custo de funcionamento do SAD é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos agregados familiares, pela própria instituição e pelo Estado.
2. Cabe aos utentes participar nos encargos do seu acolhimento no SAD, tendo em conta as respectivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais e com menos recursos.
3. À instituição cumpre mobilizar os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades públicas ou privadas, de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira da resposta social.

NORMA XXXVII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 01 de Setembro de 2016.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 11 de 11
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	