



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)





SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Alfândega da Fé, adiante designada por Lar Nossa Senhora das Dores com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Bragança em 01/03/1994 pertencente a Santa Casa da Misericórdia de Alfândega da Fé, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva n.º500849390, com sede na Avenida Dr. Sá Carneiro n.295, 5350-005 Alfândega da Fé, devidamente registada na Direção Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º25/84, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

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

- a) Decreto- Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS; b) Despacho Normativo nº 196 A de 1 de Julho 2015 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria nº 38/2013, 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 nº 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;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

DESTINATÁRIOS, OBJECTIVOS, SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.):

- a) Pessoas de 65 anos e, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

2. São objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
- c) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem estar;
- e) Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.

3. O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal
- c) Tratamento de roupas
- d) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio
- e) Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos
- f) Administração da medicação prescrita

4. O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO realiza ainda as seguintes atividades:

- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico
- b) Actividades de animação e de motricidade
- c) Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio
- d) Cedência de ajudas técnicas ...



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste serviço de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
- b) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- c) Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária;

NORMA VI

INSCRIÇÃO

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

- a) Bilhete de Identidade/ Cartão de 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;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

- 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. A inscrição decorre no período das 9H00 às 17 H30;
 3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações da Santa Casa da Misericórdia;
 4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela;
 5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Idosos, que social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar;
2. Idosos, com algum tipo de deficiência que estejam impossibilitados de realizar as suas atividades diárias;
3. Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
4. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

5. Ordem de inscrição na Instituição.

NORMA VIII

LISTAS DE INSCRIÇÃO

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de inscrições. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.

NORMA IX

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção ou em quem esta delegue. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

2. É competente para decidir o processo de admissão a equipa técnica da Instituição.

3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 dias.

4. Após decisão da admissão do indivíduo, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Director/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

NORMA X

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

a) O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
4. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
5. Consideração dos aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica;
6. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente regulamento;
7. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
8. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
9. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
10. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no processo individual do utente;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

b) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

NORMA XI

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição do utente;
- b) Contrato de prestação de serviços;
- c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
- d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
- e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
- f) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica,
- g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
- h) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas avaliações e revisões;
- i) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- j) Registos de entradas e saídas da casa do utente;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

k) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;

l) Outros elementos considerados relevante.s

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;

4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

INSTALAÇÕES

1. O serviço da APOIO DOMICILIÁRIO está sediado em Avenida Dr. Sá Carneiro n.295 em Alfândega da Fé as suas instalações são compostas:

a) Secretaria e Receção (em comum com outras respostas sociais);

b) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais)

c)) Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);

d) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais).



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

NORMA XIII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins de semana;
- 2 O horário de funcionamento inicia-se às 08:00 horas e termina às 17:00 horas;

NORMA XIV

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos da Instituição.

NORMA XV

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
 - a) Alimentação – 40%
 - b) Higiene Pessoal e Conforto – 5%
 - c) Higiene Habitacional – 10%
 - d) Tratamento de Roupa – 7%



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

e) Cuidados médicos e de Enfermagem, Assistência Medicamentosa e Acompanhamento a consultas – 7%

f) Atividades de animação sociocultural, lúdico – recreativas e ocupacionais – 6%

g) Outros serviços – pagos separadamente.

i) A prestação de outros serviços, nomeadamente mais uma Higiene pessoal por dia, implicará um acréscimo da comparticipação familiar de 10% do rendimento per capita do agregado familiar.

3. A comparticipação mensal é calculada sobre o rendimento per capita mensal do agregado familiar, segundo Orientação Técnica da Circular n.º4 de 16/12/2014, é realizada de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D / N$$

Sendo que:

- R= Rendimento per capita
- RA= Rendimentos globais do utente
- D= Despesas mensais fixas
- N= Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria
- c) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

4. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
5. As mensalidades serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados; São solicitados os rendimentos mensais atualizados, juntamente com a opção de Apoio Domiciliário escolhida pelo utente, e determina-se a mensalidade final desta resposta social.
6. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise sócio económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
7. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
9. Em caso de alteração da tabela em vigor.
10. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas 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 XVI

CONFECÇÃO, TRANSPORTE E/OU DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição diária de refeições. É constituída por uma refeição principal, e pelo pequeno-almoço, lanche e jantar.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico são de cumprimento obrigatório.

NORMA XVII

TRATAMENTO DE ROUPAS

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada na segunda-feira, e entregue no domicílio do utente na sexta-feira, pelo pessoal prestador de serviços.

NORMA XVIII

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 se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XIX

ARRUMAÇÃO E PEQUENAS LIMPEZAS NO DOMICÍLIO

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas 1 a 2 vezes por semana, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.



**SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ**

NORMA XX

AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E OUTROS ARTIGOS DE 1ª NECESSIDADE

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXI

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, recorrendo para isso aos familiares.

NORMA XXII

OUTRAS ACTIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. Ao nível do acompanhamento e transporte para consultas, cuidados médicos e de enfermagem, assim como a exames complementares de diagnóstico
 - a) Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os cuidados médicos e de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária no Centro de Saúde;
 - b) Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

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

2. Ao nível das atividades de animação e de motricidade:

a) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Educadora Social de que comunica a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.

b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.

c) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

d) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

e) Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte para o domicílio a cargo da Instituição.

3. Ao nível da orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio

4. Ao nível da cedência de ajudas técnicas/produtos de apoio

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas/produtos de apoio (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 ajudas/produtos;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

NORMA XXIII

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal afecto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção/coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXIV

DIRECÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste serviço de APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. São funções do Diretor/Coordenador Técnico:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;
- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

- g) Participar em reuniões de Direção;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV

DIREITOS DOS UTENTES

São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

NORMA XXVI

DEVERES DOS UTENTES

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

NORMA XXVII

DIREITOS DA DIRECÇÃO

1. São direitos da Direção da Instituição:

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

NORMA XXVIII

DEVERES DA DIRECÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São deveres da Direção da Instituição:

- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - h) Manter os processos dos utentes atualizados;
 - i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD;
- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
 - b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
 - c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
 - d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
 - e) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

- f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
- h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- k) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;

NORMA XXIX

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

Esta Norma apenas é exigível para os casos de alojamento, no entanto:

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
- 3.



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

NORMA XXX

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Pode ser celebrado entre o utente ou seu representante legal e a Instituição, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se anexa a este Regulamento.
2. Para além deste contrato de prestação de serviços, é obrigatória a assinatura de uma declaração / termo de responsabilidade, em que um familiar se responsabilize, em articulação com a Instituição, em dar resposta a várias situações que possam surgir, relativamente à integração do utente na referida valência.

NORMA XXXI

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 50%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;
4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

NORMA XXXV

AVALIAÇÃO

A avaliação será efetuada através de apresentação de relatório semestral, a cargo do técnico responsável por esta resposta social.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

NORMA XXXVII

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

Aprovado por unanimidade, 05 de dezembro em reunião da Mesa Administrativa da
Santa Casa da Misericórdia de Alfândega da Fé

O presente regulamento entra em vigor a 01 de janeiro 2022
Pela Mesa Administrativa,

(Provedor da Santa Casa de Misericórdia de Alfândega da Fé)