



Senhor do Bonfim
Associação de Solidariedade Social

Serviço de Apoio Domiciliário

Regulamento Interno



Índice

CAPÍTULO I	3
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
OBJETO	3
DEFINIÇÃO E DESTINATÁRIOS	3
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	3
OBJETIVOS	4
CUIDADOS E SERVIÇOS.....	4
PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO	5
 CAPÍTULO II	 5
ADMISSÃO DE UTENTES	5
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	5
CANDIDATURA.....	6
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	7
PROCESSO DE ADMISSÃO.....	7
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	8
 CAPÍTULO III	 8
DIREITOS E DEVERES	8
DIREITOS E DEVERES DO UTENTE.....	8
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	9
 CAPÍTULO IV	 10
DAS COMPARTICIPAÇÕES.....	10
CÁLCULO DO RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i>	10
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	13
PAGAMENTO DE MENSALIDADES	13



CAPÍTULO V	13
DO CONTRATO	13
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	13
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE.....	14
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	Erro! Marcador não definido.
Marcador não definido.	
 CAPÍTULO VI	14
DO FUNCIONAMENTO.....	14
HORÁRIO	14
ÁREAS FUNCIONAIS.....	14
AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO	16
ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE.....	15
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	Erro! Marcador não definido.
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	Erro! Marcador não definido.
 CAPÍTULO VII	15
DA GESTÃO.....	15
DIREÇÃO	15
QUADRO DE PESSOAL	15
DIREÇÃO TÉCNICA.....	16
VOLUNTARIADO	Erro! Marcador não definido.
 CAPÍTULO VIII	Erro! Marcador não definido.
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	Erro! Marcador não definido.
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO.....	Erro! Marcador não definido.
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	Erro! Marcador não definido.
ENTRADA EM VIGOR	Erro! Marcador não definido.



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª

Objeto

O Senhor do Bonfim - Associação de Solidariedade Social, designado de Instituição, com sede na Rua Padre António Vieira, 97/103, 4300-031 Porto, com acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, celebrado em, [01/06/2016](#), para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado SAD, rege-se pelas normas abaixo estabelecidas.

Norma 2ª

Definição e destinatários

1. O SAD, consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, quando por motivo de doença, dependência física ou psíquica ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização de atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar.
2. São destinatários do SAD as pessoas idosas ou precocemente envelhecidas, dependentes e ou as famílias que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma 5ª.

Norma 3ª

Legislação aplicável

O SAD regula-se pelos seguintes diplomas legais:

- a) Decreto – lei n.º172-A/2014, de 14 de novembro que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS);
- b) Decreto – lei n.º120/2015, de 30 de junho que estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- c) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação entre o Instituto de Segurança Social, I.P. (ISS.IP) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou legalmente equiparadas;
- d) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro que estabelece as condições de instalação e funcionamento do SAD;



- e) Decreto – lei n.º 33/2014, de 4 de março que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Protocolo de cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 4ª

Objetivos

Constituem objetivos do SAD:

- a) Contribuir para a melhoria de qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- c) Prestar cuidados de ordem física aos utentes, de modo a contribuir para o equilíbrio e bem-estar;
- d) Apoiar os utentes na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- e) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- f) Promover o envolvimento, o bom relacionamento e as competências da família;
- g) Garantir cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo este objeto de contratualização;
- h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores;
- i) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Norma 5ª

Cuidados e serviços

1. Para a prossecução dos seus objetivos o SAD proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) **Confeção e entrega ao domicílio de uma refeição completa, almoço respeitando as dietas com prescrição médica;**
 - c) Arrumação e limpeza da habitação, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
2. O SAD pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Confeção e entrega ao domicílio da refeição do jantar ou suplemento (sopa e fruta);
 - b) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia do utente;



- c) Cuidados de imagem;
- d) Acompanhamento a consultas e ou articulação com os serviços locais de saúde, nas situações de inexistência de retaguarda familiar;
- e) Apoio-psicossocial;
- f) Atividades de animação e socialização, em função das necessidades dos utentes.

3. Os cuidados e serviços contratualizados prestam-se na habitação do utente.

4. Excecionalmente e com caráter temporário, sempre que o utente não reúna condições no seu domicílio e possua autonomia, a prestação dos cuidados e serviços contratualizados, pode ser satisfeita, através das demais respostas sociais existentes nas instalações da Instituição, nomeadamente no Centro de Dia ou na Estrutura Residencial Para Idosos, desde que se verifique vaga.

Norma 6ª

Princípios de atuação

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do utente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e correspondência do utente ou representante legal e ou familiar, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

CAPÍTULO II

ADMISSÃO DE UTENTES

Norma 7ª

Condições de admissão

1. São condições de admissão no SAD, as pessoas e ou famílias que se enquadrem nos seguintes critérios:

- a) Reúnam os requisitos previstos no n.º 2, da Norma 2ª;
- b) Vivam isoladas e ou em precaridade económica;
- c) Existam desajustamentos familiares;



- d) Necessitem dos serviços da Instituição para a sua recuperação, por recomendação médico/social;
- e) Serem situações recomendadas por ordem médica de isolamento social.

2. As candidaturas que não preencham o critério estabelecido na alínea a), do número anterior são excluídas.

Norma 8ª

Candidatura

1. Para efeito de admissão, o processo inicia-se com a candidatura do utente expressa através do preenchimento da ficha de inscrição, anexa ao presente regulamento e que constitui parte integrante do processo individual do utente, *anexo 1* e cópia dos seguintes documentos:
 - a) B.I. ou cartão do cidadão do utente e do representante legal ou familiar, quando necessário;
 - b) Cartão de contribuinte do utente e do representante legal ou familiar, quando necessário;
 - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal ou familiar, quando necessário;
 - d) Cartão de utente do serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que a utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, designadamente da pensão de reforma, última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou representante legal ou familiar em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeito de elaboração do processo individual;
 - h) Uma fotografia tipo passe do utente;
 - i) Comprovativo da renda de casa ou da prestação mensal devida com habitação;
 - j) Comprovativo de despesas mensais com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.
2. A ficha de inscrição, disponível na secretaria da Instituição e no sítio da internet e os documentos referidos no número anterior são entregues na secretaria, sita à rua Padre António Vieira, 97/103, 4300-031 Porto, a fim de serem analisados do ponto de vista técnico, com vista à admissão do utente e à celebração do respetivo contrato, anexo ao presente regulamento e que constitui parte integrante do processo individual do utente, *anexo 2*.
3. Do processo de candidatura do utente faz ainda parte uma entrevista, no domicílio com o diretor técnico ou técnico da Instituição e, caso se justifique, uma reunião com a família.
4. Na fase de candidatura pode prescindir-se de determinado documento, sendo contudo de entrega obrigatória no caso de concretização da admissão do utente.



5. Nas situações de admissão urgente e inadiável, no imediato, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos. Porém, deve ser desde logo, iniciado o processo de obtenção de toda a documentação necessária à admissão do utente.

Norma 9ª

Critérios de prioridade na admissão

1. São critérios de prioridade na admissão do utente:
 - a) Ser residente na zona de intervenção da Instituição ou nas suas mediações;
 - b) Ter necessidade da prestação de cuidados e serviços individualizados quando por motivo de doença e ou dependência não possa assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária;
 - c) Estar desprovido de retaguarda familiar para a prestação dos cuidados e serviços;
 - d) Correr o risco de isolamento social.
2. As candidaturas são hierarquizadas de acordo com a ordenação estabelecida no número anterior.

Norma 10ª

Admissão

1. Recebido o pedido de candidatura do utente, o mesmo é registado e analisado pelo diretor técnico do SAD, a quem compete elaborar a proposta de admissão.
2. O diretor técnico elabora o relatório social e correspondente proposta tendo em consideração as condições e os critérios de admissão, constantes no presente regulamento.
3. É competente para decidir o processo de admissão do utente, a Direção ou a pessoa a designar.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou representante legal ou familiar, no prazo máximo de 8 dias úteis.
5. A admissão do utente só se torna efetiva após aceitação pelo próprio ou representante legal ou familiar nas condições previamente estabelecidas.
6. Após decisão da admissão do candidato é aberto o processo individual do utente.
7. Na situação de emergência, a admissão decorre sempre a título provisório, contendo o parecer do diretor técnico e a autorização da direção ou da pessoa a designar. Posteriormente, o processo segue a tramitação estabelecida para a situação de admissão.
8. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.
9. O utente que reúna as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vaga, fica automaticamente inscrito e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.



10. A exclusão, é comunicado ao candidato a utente ou ao representante legal ou familiar, através da forma de comunicação mais expedita, no prazo estabelecido no nº4.

Norma 11ª

Processo individual do utente

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou do 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) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Original do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual do utente deve estar permanentemente atualizado, ser de acesso restrito e estar arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

CAPÍTULO III

DIREITOS E DEVERES

Norma 12ª

Direitos e deveres do utente

1. Constituem direitos do utente do SAD:
 - a) O respeito pela identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição ou ao trabalhador responsável pela prestação dos cuidados e serviços;
 - c) A prestação dos cuidados e serviços contratualizados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia e qualidade de vida;
 - d) O acesso antecipado do mapa semanal de ementa, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento da refeição, mediante entrega de cópia ao utente;



- e) O acompanhamento a consultas, análises e outros tratamentos, medicamente prescritos e passíveis de enquadramento no horário de prestação de serviço externo da Instituição, na ausência de retaguarda familiar e, cujos serviços, são contratualizados pelo utente ou representante legal ou familiar;
 - f) O acesso à informação por parte da equipa técnica e trabalhadores da Instituição.
2. São deveres do utente do SAD:
- a) Cumprir as disposições do regulamento interno em vigor;
 - b) Comunicar a mudança de residência;
 - c) Avisar a Instituição no caso de se ausentar de casa, no horário estabelecido para a prestação de cuidados e serviços contratualizados;
 - d) Respeitar com pontualidade os horários estabelecidos para as diversas atividades e serviços, nomeadamente, o horário das refeições de modo a não prejudicar o regular funcionamento do SAD;
 - e) Aceitar e cumprir as instruções que lhe são transmitidas;
 - f) Proceder ao pagamento da mensalidade até ao dia 8 de cada mês, sob pena de incorrer na situação prevista no nº1, da Norma 16ª.
 - g) Promover a atualização anual dos dados pessoais, das despesas mensais fixas e dos rendimentos do agregado.
3. Qualquer insatisfação, situação de irregularidade ou reclamação do utente ou representante legal ou familiar, desde que fundamentada deve ser imediatamente exposta ao órgão da administração, a Direção da Instituição.

Norma 13ª

Direitos e deveres da Instituição

São direitos da Instituição:

- a) Exigir o cumprimento dos deveres do utente, dentro das normas e regras instituídas;
- b) Ser respeitada por parte do utente e familiares;
- c) Receber o pagamento dos cuidados e serviços contratualizados dentro do prazo estabelecido, nos termos previstos no presente regulamento;
- d) Ser avisada atempadamente da necessidade de alteração de algum dos cuidados e serviços a prestar.

São deveres da Instituição:

- a) Contactar os familiares do utente ou representante legal, em caso de doença súbita ou recurso a instituição hospitalar;
- b) Cumprir os horários estabelecidos para a realização dos cuidados e serviços contratualizados;



- c) Realizar os serviços tendo em conta os direitos do utente e respeitando-os na totalidade;
- d) Prestar os cuidados e serviços contratualizados, assegurando os recursos humanos necessários, para o efeito e tendo em conta as competências adequadas ao desempenho das funções;
- e) Manter atualizados os processos dos utentes;
- f) Manter o sigilo dos dados constantes no processo individual do utente;
- g) Manter os ficheiros de pessoal atualizado;
- h) Dispor de m livro de reclamações e de livro de registo de ocorrências;
- i) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação de cuidados e serviços.

CAPÍTULO IV

DAS COMPARTICIPAÇÕES

Norma 14ª

Cálculo do rendimento

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 caráter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º 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. 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 (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) De bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) De prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas 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 atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo 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 exceda aquele valor.

- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos 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 relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.



- h) E de outras fontes de rendimento (exceto 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) As 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.
5. A comparticipação familiar mensal devida pela utilização dos serviços do SAD é determinada pela aplicação percentual de 55% a sobre o rendimento *per capita do agregado familiar*, distribuído do seguinte modo:
- a) Fornecimento e apoio nas refeições – 25%
 - b) Cuidados de Higiene e conforto pessoal – 5 a 10%
 - c) Higiene habitacional – 10%
 - d) Tratamento da roupa – 10%
 - e) Atividades de Animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamentos de serviços - 5%
6. Em caso de alteração da tabela/preçário em vigor, será comunicado ao utente ou representante legal ou familiar, com aviso prévio de 30 dias úteis.



Norma 15ª

Montante e 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 efetivamente verificadas nesse mesmo ano, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Há lugar a uma redução de 15% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceder 15 dias seguidos.
3. 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.

Norma 16ª

Pagamento da mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até **ao dia 12 do mês** a que respeita, na secretaria da Instituição, sita à Rua Padre António Vieira, 97/103, Porto ou por transferência bancária, mediante a apresentação do respetivo comprovativo.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias seguidos, a Instituição pode suspender os serviços e cuidados contratualizados até serem regularizadas as mensalidades, independentemente de ser efetuada uma análise individual da situação.

CAPÍTULO V

DO CONTRATO

Norma 17ª

Contrato de prestação de serviços

1. O contrato de prestação de serviços com o utente ou representante legal ou familiar é celebrado, por escrito, em duplicado, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado o original no respetivo processo individual do utente.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.



Norma 18ª **Interrupção da prestação de serviços**

1. É admitida a interrupção da prestação de serviços no SAD nas seguintes situações:
 - a) Internamento do utente, deve ser comunicado dentro da maior brevidade possível à Instituição;
 - b) Gozo do período de férias/acompanhamento de familiares ou representante legal, a interrupção da prestação é comunicada à Instituição com 15 dias úteis de antecedência ao início do seu gozo.

Norma 19ª **Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador**

1. A cessação da prestação de serviços verifica-se nas seguintes situações:
 - a) Denúncia do contrato de prestação de serviços;
 - b) Integração em outra resposta social;
 - c) Morte do utente.
2. Na situação por denúncia do contrato o utente ou representante legal e ou familiar, deve informar a Instituição com a antecedência de 30 dias seguidos, antes de abandonar a resposta social.
3. A ausência da obrigação enunciada no ponto anterior implica o pagamento da mensalidade do mês imediato.

CAPÍTULO VI

DO FUNCIONAMENTO

Norma 20ª

Horário

1. O horário de funcionamento do SAD decorre nos dias úteis da semana, entre as 9h00 e as 17h30, salvo situações excecionais.
2. Aos fins de semana e feriados, é prestado apoio na refeição do almoço e higiene e conforto pessoal, apenas ao utente cuja avaliação técnica o determine ou em situações de emergência.

Norma 21ª

Áreas funcionais

1. O SAD é composto pelas seguintes áreas funcionais:
 - a) Receção;
 - b) Direção, serviços técnicos e administrativos;



- c) Instalações para o pessoal;
 - d) Cozinha e lavandaria.
2. O SAD funciona num estabelecimento de apoio social que integra diversas valências, utilizando áreas funcionais comuns às várias respostas sociais.

NORMA 22ª

Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do utente ou familiar e ou próprio representante legal, de acordo com o subsistema de saúde pretendido.
2. O utente é acompanhado a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
3. Nas situações de ausência de retaguarda familiar ou em caso de necessidade urgente, a Instituição pode prestar o serviço desde que solicitado previamente pelo utente ou representante legal ou familiar.
4. Em caso de urgência, recorre-se preferencialmente aos serviços de saúde disponíveis: Centro de saúde e Hospital público da área de residência, salvo outra indicação.

CAPÍTULO VII

DA GESTÃO

Norma 23ª

Órgão da administração

A gestão, organização, funcionamento e supervisão do SAD bem como das demais respostas sociais integradas na Instituição compete ao órgão da administração, a Direção cuja orientação obedece ao preceituado nos Estatutos da Instituição e legislação aplicável.

Norma 24ª

Quadro de pessoal

O quadro de pessoal do SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.



Norma 25ª

Direção técnica

1. 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.
2. As funções de diretor técnico podem ser exercidas a 50% no SAD e complementadas noutra resposta social da Instituição.

Norma 26ª

Voluntariado

O SAD pode contar com a colaboração de voluntários, devidamente enquadrados, não podendo estes ser considerados para efeitos de contabilização de unidades de pessoal para a prestação dos cuidados e serviços.

Norma 27ª

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações que pode ser solicitado pelo utente ou representante legal ou familiar, na secretaria da Instituição.

Norma 28ª

Livro de registo de ocorrências

O SAD dispõe de livro de registo de ocorrências que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Norma 29ª

Avaliação e fiscalização

1. O funcionamento do SAD está sujeito a acompanhamento, avaliação e fiscalização por parte do Instituto da Segurança Social, I.P..
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a direção técnica deve facultar o acesso às instalações e à documentação tida por conveniente.



CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 30ª

Alterações ao regulamento

1. O presente regulamento é revisto sempre que se verifique alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados e tendo como objetivo principal a sua melhoria contínua.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento são comunicadas ao utente ou representante legal ou familiar, com a antecedência mínima de 30 dias seguidos 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.
3. Será entregue uma cópia do regulamento interno alterado ao utente ou representante legal ou familiar.
4. As alterações ao regulamento interno são comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P..

Norma 31ª

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas são supridas pelo órgão da administração, a Direção da Instituição tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 32ª

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em.....



Nota – Entregar um exemplar ao utente.

✂.....(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O utente (*) do SAD – Serviço de Apoio Domiciliário, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de de 20.....

Assinatura -----

(Assinatura do utente (*))

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

Aprovado em reunião de direção Outubro 2015

ANEXO 1

Ficha de inscrição

ANEXO 2

Contrato de prestação de serviços