



Processo Chave
Procedimento de Candidatura

Regulamento Interno - SAD

Código

PC01.DOC03

Rev 01

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário



“Tenho um sonho que quero, brevemente, tornar realidade...”
Cónego Filipe Figueiredo, 2003

Elaborado		Aprovado		Página 1 de 29
Equipa da Qualidade	Data: 07/2014	Conselho de Administração	Data: 01/08/2014	

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

Índice

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO, OBJETIVOS E SERVIÇOS 3

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO 5

CAPITULO III

FUNCIONAMENTO 10

CAPÍTULO IV

COMPARTICIPAÇÕES 16

CAPITULO V

CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO E DISCIPLINA 22

CAPITULO VI

DIREITOS E DEVERES 23

CAPITULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS 26

ANEXOS 28



Processo Chave
Procedimento de Candidatura

Regulamento Interno - SAD

Código

PC01.DOC03

Rev 01

CAPÍTULO I **ENQUADRAMENTO, OBJETIVOS E SERVIÇOS**

ARTIGO 1.º **Enquadramento**

1. A Fundação Cónego Filipe de Figueiredo, adiante designada por Fundação, assumiu a condição de I.P.S.S. (Instituição Particular de Solidariedade Social) sem fins lucrativos, em 17 de Dezembro de 2004, tendo sido registada no Livro 6 das Fundações de Solidariedade Social sob o nº 20/05, nas fls. 133 e 133vs, conforme publicação em Diário da República III série, de 30 de Agosto de 2005. A Fundação possui Personalidade Jurídica de Foro Canónico.
2. Encontra-se sediada na freguesia de Beduído, concelho de Estarreja e o Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação, adiante designado por SAD, é uma das respostas dinamizadas na Instituição e é sobre esta que se reporta o presente regulamento.
3. O presente regulamento interno tem por objectivo fundamental regulamentar o funcionamento da resposta Social do SAD, de acordo com:
 - a) O Acordo de Cooperação para a resposta social de SAD celebrado entre a Fundação e o ISS.IP/Centro Distrital de Aveiro, em 01/12/2012;
 - b) Circular de Orientação Técnica, n.º 11, de 24/06/2004;
4. Este estabelecimento rege-se igualmente pelo estipulado em:
 - a) Portaria nº 38/2013 de 30 Janeiro, Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de maio e decreto-lei nº 64/2007 de 14 de Março com republicação do decreto-lei 99/2011 de 28 de Setembro com republicação do decreto-lei 33/2014; Decreto-Lei nº 141/89 de 28 de Abril.
 - b) Decreto-Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de Novembro;
 - c) Protocolo de cooperação, celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade;
 - d) Orientações técnicas e procedimentos constantes do Manual de Gestão para a Qualidade, para esta resposta social, publicado pelo ISS.IP.
 - e) Circulares de Orientação Técnica n.º 4 e n.º 5 acordadas em sede de CNAAPAC;
 - f) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS;
 - g) Legislação complementar publicada e a publicar.

ARTIGO 2.º **Âmbito**

O Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação, adiante designado por SAD, é uma Resposta Social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias, quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária, possibilitando a permanência no seu meio sociofamiliar.

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

ARTIGO 3.º Cuidados e Serviços

1. Para a prossecução dos seus objectivos, o serviço de Apoio Domiciliário (SAD) proporciona um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades das pessoas, considerando para este efeito quatro serviços básicos, nomeadamente:
 - a) Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal;
 - b) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica (Confecção, distribuição e/ou administração de refeições);
 - c) Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados (manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar);
 - d) Tratamento de roupas de uso pessoal do cliente;

2. O SAD pode ainda assegurar outros serviços esporádicos e/ou pontuais, mediante custo adicional por serviço e periodicidade:
 - a) Actividades de animação sociocultural, recreativa e cultural (enquadradas nas actividades da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas), aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade;
 - b) O apoio em situações de emergência (ex. Teleassistência);
 - c) O acompanhamento e/ou transporte do utente ao exterior (ex. consultas, exames complementares de diagnóstico...)
 - d) Cedência de ajudas técnicas
 - e) Apoio psicossocial
 - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação dos cuidados aos clientes.

- 3 Esta resposta tem como princípios de actuação no que diz respeito à prestação dos serviços aos seus clientes, a individualização, a personalização dos seus cuidados, mas também o respeito pelos direitos da pessoa idosa. Os cuidados prestados visam a qualidade e satisfação de vida do nosso cliente.

ARTIGO 4.º Destinatários e Objectivos

1. São destinatários do SAD as famílias e/ou pessoas que necessitem dos cuidados e serviços constantes no artigo n.º 2.

2. São objectivos do SAD, nomeadamente:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes/pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida pessoal e profissional do agregado familiar;
 - c) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
 - d) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando a institucionalização;
 - e) Assegurar aos clientes/pessoas e famílias a satisfação das necessidades básicas e actividades de vida diária;

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

- f) Prestar cuidados/serviços, individualizados e personalizados, de ordem física e apoio psicossocial aos clientes/pessoas idosas e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- g) Colaborar na prestação de cuidados de saúde;
- h) Assegurar a optimização dos domínios físico, psíquico, emocional e social, através da qualidade dos cuidados prestados, favorecendo a participação e segurança das pessoas idosas, respeitando o seu sentido de individualidade e fomentando a sua qualidade de vida;
- i) Valorizar a importância da pessoa idosa na comunidade da instituição, sem nunca descurar em simultâneo, a sua ligação ao seu meio sociofamiliar e de uma forma particular aos seus familiares e/ou responsáveis;
- j) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- k) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- l) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
- m) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso á continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- n) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- o) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- p) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- q) Promover a intergeracionalidade;
- r) Promover a interacção com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida, assim como os contactos sociais potenciando a integração social;
- s) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- t) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- u) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

CAPITULO II **PROCESSO DE ADMISSÃO**

ARTIGO 5.º **Condições de Admissão**

- 1 São condições gerais de admissão do cliente na resposta social:
 - a) Pessoas de 65 e/ou mais anos, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou AVD's.

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

- b) Pessoas com menos de 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 AVD's.
 - c) Necessidade expressa pelo cliente.
 - d) Ter residência nas localidades onde a instituição presta o SAD (Beduído) e freguesias limítrofes sem instituição local (Fermelã e Canelas);
 - e) Reunir os critérios de ponderação e de admissão estabelecidos.
- 2 A admissão dos utentes é condicionada à capacidade definida no Acordo de Cooperação (40) e mediante o número de vagas existentes.

ARTIGO 6º Candidatura/Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, em situação de atendimento com a Diretora Técnica, ou a quem esta delegue, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Fotocópia do Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Fotocópia do Cartão de Utente dos Serviços Nacionais de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Historial clínico do utente, Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente e com prescrição medicamentosa e respectiva forma de administração/toma.
 - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, através da apresentação da fotocópia do IRS e respectiva nota de liquidação mais recente.
 - g) No caso de não realizar IRS, deve apresentar uma declaração das finanças que comprove que não o faz.
 - h) Comprovativo das despesas fixas do agregado familiar com aquisição de medicação de uso continuado, em caso de doença crónica devidamente comprovada;
 - i) Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente, bem como autorização de filmagem e fotografia;
 - j) Deverá ainda facultar outros dados e documentos considerados pertinentes, designadamente a indicação dos contatos a estabelecer aos familiares diretos e outros elementos da sua rede social de suporte.
 - k) No caso de estar presente na inscrição um familiar ou outro elemento mediador e responsável, também este deve entregar a fotocópia do seu bilhete de identidade, nº de identificação fiscal ou cartão de cidadão, a sua morada e contacto telefónico.
 - l) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
 - m) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, decisão que cabe ao Conselho de

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

Administração aprovar, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues em atendimento, junto da Diretora Técnica ou a quem esta delegue, que seja responsável pelo atendimento e pelo apoio no preenchimento da respectiva ficha de inscrição.
3. O período de candidatura é contínuo podendo ocorrer sempre que o cliente necessitar, dentro do horário estabelecido para o atendimento.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela/curatela.

ARTIGO 7.º **Critérios de Admissibilidade**

1. São critérios de prioridade na seleção dos candidatos:

Critérios	Pontuação
Tratar-se de uma pessoa idosa em situação de risco do ponto de vista familiar e/ou socioeconómico.	35%
Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários.	25%
Estar em situação de isolamento social e/ou geográfico.	15%
Residir ou ser natural da área geográfica do Concelho de Estarreja ou de freguesias limitrofes.	12%
Existência de pais, cônjuge, filhos, netos ou irmãos a frequentar a instituição em SAD ou em qualquer uma das outras respostas sociais, nomeadamente ERPI, Centro de Dia e Creche.	9%
Ser sócios, fundadores, beneméritos, colaboradores ou seu descendente directo ou voluntários da Fundação.	4%

2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação e só em caso de empate funcionará a antiguidade da data de inscrição, bem como avaliação da equipa técnica da Instituição e parecer final do Conselho de Administração.
3. A Instituição reserva-se no direito de não admitir situações que exijam um nível de cuidados que ultrapassem os limites da Instituição e/ou para a própria resposta social a que se está a inscrever.

ARTIGO 8º **Processo de Admissão**

1. O processo de admissão deverá ser formulado pela pessoa ou representante que se responsabilize;

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

2. É preenchida uma ficha de inscrição específica e o processo em questão, sob orientação da Diretora Técnica, ou em quem esta delegue;
3. Havendo vaga, a admissão poderá ser feita de imediato, após a avaliação da Direção Técnica e decisão final do Conselho de Administração;
4. Não havendo vaga, a pessoa idosa fica inscrita em lista de candidatos. Quando surge uma vaga, a partir dos dados recolhidos no momento da inscrição e actualização dos mesmos à data do surgimento da vaga, a Direção Técnica procede à avaliação e ponderação dos critérios de prioridade de admissão, definindo a ordem de prioridade dos candidatos e dando o seu parecer técnico sobre a seleção do candidato junto do Conselho de, o qual emitirá parecer final.

ARTIGO 9º **Decisão da Admissão**

1. A decisão da admissão é da competência do Conselho de Administração que, para o efeito, terá em consideração a avaliação previamente realizada pela Direção Técnica.
2. A decisão de admissão será dada a conhecer ao utente ou seu representante legal no imediato, no caso de não existir vaga, (em reunião presencial ou telefonicamente), é remetido o processo para a lista de candidatos. No caso de existir vaga e ser o candidato seleccionado, será comunicado ao mesmo (em reunião presencial ou telefonicamente), num curto espaço de tempo, a sua selecção e agendada reunião com equipa técnica para abertura do processo individual;
3. Após decisão do Conselho de Administração é realizada pela Equipa Técnica uma entrevista de avaliação diagnóstica e é planeado o Programa de Acolhimento, onde se procede à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
4. A admissão definitiva do utente será concretizada mediante contrato escrito entre a Fundação, o cliente e o responsável deste.
5. No ato de admissão procede-se à regularização da 1ª mensalidade;
6. A admissão deverá ter sempre carácter experimental, não inferior a 30 dias, não só como forma de atestar a capacidade de adaptação do cliente na resposta como para aferir eventuais situações anómalas não reconhecidas em momento de admissão.

ARTIGO 10º **Acolhimento dos novos clientes**

1. O Programa de Acolhimento de novos clientes tem a duração de 30 dias.
2. No primeiro dia da prestação de serviços são desenvolvidas as seguintes atividades:
 - a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados, após a avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

- c) 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;
 - d) Monitorizar regularmente, o grau de satisfação do cliente, de forma a se ajustar o serviço prestado em relação às reais necessidades do mesmo e confrontar com as expectativas criadas inicialmente;
 - e) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
 - f) Desenvolver ou aprofundar o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica, de acordo com o acompanhamento e observação do cliente;
 - g) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - h) Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio do cliente, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
 - i) Apresentação da Equipa Técnica e demais colaboradores da Instituição afectos à resposta social em causa e que prestam serviços directamente com o cliente;
3. Após o período de acolhimento (30 dias) é efectuado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será arquivado no processo individual do mesmo. São prestadas informações sobre a forma como decorreu a integração ao cliente e pessoas significativas e é definido um plano individual, segundo a avaliação interdisciplinar da equipa técnica resultante desse período.
 4. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

ARTIGO 11.º

Processo Individual do Cliente

1. O processo individual encontra-se devidamente atualizado e de acesso restrito que garanta a confidencialidade dos dados, mas de fácil acesso à Direção e Coordenação Técnica, contendo os seguintes elementos:
 - a) Identificação e contacto do cliente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do Médico Assistente (do SNS se o tiver e outro médico de outra especialidade que proceda ao seu acompanhamento)
 - d) Identificação e contacto dos familiares, significativos e/ou responsáveis legais;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Exemplar do Contrato de prestação dos serviços;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - i) Programa de acolhimento e respectivo relatório de acolhimento;
 - j) Plano Individual (o qual deve conter as actividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão);
 - k) Programação dos cuidados e serviços;
 - l) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

- m) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação de data e motivo;
- n) Identificação do responsável pelo acesso á chave do domicilio do utente e regras de utilização da mesma, quando aplicável;
- o) Registos de serviços prestados individualizados;
- p) Registos de ocorrências ou incidentes;
- q) Outros elementos pertinentes.

ARTIGO 12º

Guarda de bens dos clientes

1. Os clientes que disponham de valores monetários e não monetários como jóias e bens valiosos poderão solicitar que os mesmos fiquem á guarda da Instituição, sendo os mesmos registados no acto de entrega e mediante documento próprio.
2. Todos os bens não registados ficam excluídos da responsabilidade da Fundação Cônego Filipe Figueiredo.
3. No prazo máximo de 30 dias, em caso de falecimento ou de rescisão de contrato, o responsável da pessoa idosa deverá proceder ao levantamento dos bens, assumindo a responsabilidade da sua entrega ao utente ou aos seus herdeiros legais, em caso de falecimento.
4. Findo este prazo, os haveres não reclamados revertem a favor da Instituição. Desse ato é lavrado registo, do qual constam as seguintes especificações: tipo de bens, quantidade e destino dados aos mesmos.

CAPITULO III **FUNCIÓNAMENTO**

ARTIGO 13º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e categoria profissional que desempenha. O conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor, poderá ser consultado no setor dos Administrativos-financeiros e dos Recursos Humanos;
2. Sempre que possível e necessário, esta Instituição integrará voluntários devidamente enquadrados de acordo com a lei nº71/98 de 3 de Novembro e o decreto-lei 389/99 de 30 de Setembro e no Programa de Voluntariado da Instituição que se designa por "Sou Voluntário".

ARTIGO 14º

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica da Fundação é assegurada por um Técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

2. A Diretora Técnica pode, sempre que se verificar necessário (por ausências ou impedimentos), delegar competências específicas na Coordenadora de Serviços e Respostas Sociais.

ARTIGO 15º

Horário de Funcionamento

1. O SAD da Fundação encontra-se integrado nas instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia da Fundação, sediada na Rua do Passal n.º 2 D, Beduido, 3860 – 302 – Estarreja.
2. A resposta social de SAD funciona todos os dias incluindo fins-de-semana e feriados, das 6h35 às 22h durante todo o ano;
3. O horário de atendimento diário na secretaria é das 9h às 18h30 todos os dias úteis (excepto fins-de-semana e feriados);
4. Os horários de trabalho do pessoal técnico e restantes colaboradores encontram-se devidamente afixados no placard de entrada na Fundação.

ARTIGO 16º

Encerramento da Resposta

1. A Fundação reserva-se ainda no direito de providenciar o encerramento da resposta, no caso de existirem ou surgirem imponderáveis problemas que coloquem em causa a saúde pública. Nestas circunstâncias os clientes e seus responsáveis serão tanto quanto possível antecipadamente avisados.
2. Perante a situação de encerramentos não previstos, a Fundação procurará garantir os serviços mínimos considerados imprescindíveis.

ARTIGO 17º

Nutrição e Alimentação

1. O SAD da Fundação providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus clientes.
2. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal (almoço ou jantar), podendo como serviço complementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço.
3. No serviço de alimentação a entrega das refeições de almoço e jantar encontra-se prevista em momentos diferentes, sendo que no almoço é realizada a entrega durante a manhã e o jantar ao final do dia. Sempre que se verifique desnecessária a entrega das refeições em momentos diferentes e se verifique a possibilidade junto do utente e respectiva família, serem entregues no mesmo período, as refeições de almoço e jantar apesar de se constituírem em refeições completas distintas serão entregues em conjunto no período da manhã.

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

4. As ementas são afixadas semanalmente em local bem visível do estabelecimento de forma a serem consultadas pelos clientes/pessoas idosas, responsáveis familiares ou demais interessados e entregues no domicílio dos clientes que usufruem deste serviço.
5. As necessidades alimentares do cliente são descritas no Plano Individual. A ementa será alterada em função das novas necessidades, respeitando sempre as indicações clínicas.
6. A existência de dietas especiais terá lugar mediante a apresentação de prescrição ou recomendação médica ou de enfermagem.
7. As ementas são elaboradas com o devido cuidado nutricional e adaptada às patologias de cada cliente desta resposta social.

ARTIGO 18º

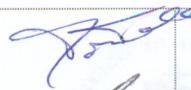
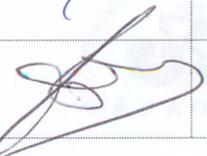
Cuidados de Higiene e Conforto

1. No serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal, encontra-se prevista a realização do mesmo até uma vez ao dia, todos os dias da semana inclusive fins-de-semana e feriados. Essa prestação do serviço pode ser realizada de manhã ou ao final do dia em horário definido em acordo mútuo entre a Instituição e o utente/família.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos clientes, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia bem como potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da convivência do utente com os colaboradores do SAD.
3. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual do Cliente.
4. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

ARTIGO 19º

Tratamento de roupas

1. No que concerne ao tratamento de roupas do cliente na instituição, deve seguir-se as seguintes orientações:
 - a) A roupa deve ser marcada/identificada com um número prévio atribuído, em etiquetas bordadas e cosidas na própria peça de roupa pelo Cliente e/ou Família para facilitar o tratamento e distribuição da mesma pelos respectivos clientes sendo este serviço da responsabilidade da Fundação;
 - b) A Fundação não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não tenha sido dado entrada no serviço de lavandaria e como tal não se encontre devidamente marcada/etiquetada.
 - c) Quando a lavagem e tratamento de roupas exijam técnicas especiais de limpeza e para as quais a instituição não possua equipamentos e recursos adequados, será providenciado o serviço no exterior, mediante pagamento adicional e de acordo com o preçário da empresa a quem se solicita o serviço.

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	 	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD		Rev 01

d) Na prestação deste serviço prevê-se apenas e exclusivamente as roupas do próprio utente, sendo que destas se consideram as roupas pessoais, da higiene pessoal/WC e roupas da cama. A prestação deste serviço será realizada uma vez por semana no caso de o utente não usufruir dos serviços de cuidados de higiene e conforto pessoal e/ou alimentação. Sempre que o utente usufruir também de um dos serviços referidos anteriormente a prestação deste serviço será realizada na mesma visita ao domicílio para a prestação desses mesmos serviços.

ARTIGO 20º **Assistência Sanitária**

1. O cliente continua a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos externos à Instituição como por exemplo o médico de família do SNS.
2. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do cliente/pessoa idosa e /ou responsáveis familiares.
3. O SAD da Fundação disponibiliza, a assistência de Enfermagem nas seguintes situações:
 - a) Orientação e formação das Ajudantes de Acção Directa no que concerne aos procedimentos de actuação com os clientes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento e mobilização e prevenção de úlceras de pressão.
 - b) Elaborar procedimentos de actuação no que concerne à promoção da autonomia e prevenção da dependência.
4. À Fundação também se reserva o direito de prestar cuidados de enfermagem aos clientes, nomeadamente, pensos, fricções, injeções, clisteres, fazer o controlo da tensão arterial, glicemia e outros, quando sempre que a própria equipa técnica verificar ser possível e não representar qualquer inconveniente para a Fundação e se verificar como uma necessidade premente e com dificuldade de resolução sem o apoio da Instituição. Todo o material específico utilizado para este âmbito e que requeira a aquisição de material específico esse custo será imputado ao cliente como a aquisição de um produto extra à mensalidade e com um custo adicional ao valor da mensalidade.
5. Em caso de alteração do nível de dependência e/ou estado de saúde, o cliente/pessoa idosa e /ou responsáveis familiares devem informar a Fundação sobre as alterações à sua situação clínica e de saúde, a fim de se ajustar os serviços e acordar possíveis reajustes à tipologia de serviços requeridos no âmbito do SAD.
6. Os medicamentos, material de incontinência, fraldas, material específico de enfermagem e de higiene pessoal serão suportados pelos clientes/pessoas idosas ou responsável familiar.
7. Todas as diligências relativas a consultas médicas de especialidade ou clínica geral é da responsabilidade do cliente/pessoa idosa e /ou responsáveis familiares.
8. Todos os meios complementares de diagnóstico e terapêutica, solicitadas pelo médico da Fundação, são da responsabilidade e diligenciados pelos próprios familiares, seus significativos e/ou representantes legais do cliente junto do médico de família (SNS).

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

9. Se, eventualmente o cliente, familiares/significativos e/ou representantes legais pretenderem consultar o médico de família (SNS), recorrer ao laboratório de análises e exames, ao Hospital ou outros serviços externos à Instituição as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade.
10. O internamento em clínicas particulares, intervenções cirúrgicas ou tratamentos de fisioterapia ou outros, são sempre da conta do cliente, familiares/significativos e/ou representantes legais.
11. Em caso do utente se encontrar sozinho no seu domicílio e houver a necessidade de deslocação urgente ao Hospital, a Fundação irá articular de imediato com o familiar responsável ou significativo para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação que é da sua inteira responsabilidade e se apresente no hospital.
12. Em caso de alta hospitalar, estando o familiar a acompanhar o utente, o mesmo terá que diligenciar o transporte (bombeiros) de regresso ao seu domicílio, apenas em caso de ausência do familiar é que será diligenciado pela Fundação.
13. Em caso de internamento, o familiar responsável deverá comunicar a situação junto da Coordenadora de Serviços e Respostas Sociais ou Directora Técnica da Fundação ou deixar essa informação junto dos serviços administrativos para que seja assim que possível transmitida à equipa técnica.
14. Este serviço de assistência médica e de enfermagem é parte integrante no Plano Individual do Cliente, sempre que se verificar a necessidade e requisição do cliente e/ou familiares/significativos responsáveis.
15. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso à sensibilização dos familiares/cuidadores informais.

ARTIGO 21º

Higiene Habitacional

1. A prestação deste serviço trata-se apenas e exclusivamente da higiene e limpeza dos espaços, estritamente necessários à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. A prestação deste serviço será realizada uma vez por semana no caso de o utente não usufruir dos serviços de cuidados de higiene e conforto pessoal e/ou alimentação.
3. Sempre que o utente usufruir também de um dos serviços referidos anteriormente a prestação deste serviço será realizada na mesma visita ao domicílio para a prestação desses mesmos serviços.

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

ARTIGO 22º
Apoio Psicossocial

1. O cliente tem acesso a acompanhamento e aconselhamento psicossociais com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono e á promoção do seu bem-estar psicológico e social;
2. A Fundação disponibiliza a todos os seus clientes este serviço, o qual é prestado por um Técnico Superior de Serviço Social e/ou Neuropsicóloga:
 - a) Acompanhamento Social - preconiza o apoio em todas as acções que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
 - b) Apoio informativo e formativo - informar, orientar e formar o cliente e/ou responsável familiar/significativo no sentido de compreender e adaptar-se à nova situação e consequentes alterações.
 - c) Apoio psicológico
3. Este serviço é parte integrante no Plano Individual do Cliente.

ARTIGO 23º
Actividades de Animação e Socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade

1. O SAD da Fundação disponibiliza aos seus utentes a possibilidade de participarem sempre que o desejarem e apresentarem capacidades para tal, nas actividades desenvolvidas nas instalações da Fundação. Para algumas dessas actividades de maior dimensão é dirigido o convite pessoalmente aos clientes e disponibilizado sempre que possível, transporte para a Fundação e da Fundação de regresso ao domicilio.
2. Estas actividades procuram proporcionar a satisfação da necessidade de actividades de ocupação, convívio e de lazer e fomentar rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e actividades de animação e de ocupação dos tempos livres.
3. O desenvolvimento de passeios, convívios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, que após previa aprovação da Direcção Técnica e/ou Coordenadora de Serviços e Respostas Sociais, comunica junto dos clientes, a respectiva possibilidade de participação e questiona os mesmos do seu interesse.
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
5. Durante os passeios ou saídas ao exterior os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.
6. É sempre necessária a autorização e/ou conhecimento dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo.

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência. Estas aquisições são pagas directamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos e/ou serviços.

8. As actividades têm por objetivos:

- a) Combater a inatividade;
- b) Aumentar a autoestima;
- c) Promover novas competências;
- d) Estimular a socialização;
- e) Estimular a concentração;
- f) Encorajar o movimento e o exercício;
- g) Estimular a memória e a orientação;
- h) Promover o sentimento de utilidade.

ARTIGO 24º

Transporte

Os custos com os transportes não previstos, em ambulância ou outro serviço externo serão imputados ao utente ou familiar responsável mediante o preço estabelecido por a empresa prestadora do serviço.

ARTIGO 25º

Outros Serviços e produtos de apoio á funcionalidade e autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a Instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente e familiar do valor acrescido deste tipo de ajuda.
2. A Instituição reserva-se no direito de disponibilizar a realização de outros serviços para além dos que se encontram previstos, procurando ajustar-se às necessidades e interesses dos seus clientes.

CAPÍTULO IV

COMPARTICIPAÇÕES

ARTIGO 26º

Sustentabilidade Financeira

1. O custo do funcionamento do SAD da Fundação é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos clientes, pela própria Instituição e pelo Estado.
2. Aos clientes e seus familiares/responsáveis cumpre suportar os encargos com os serviços requisitados.
3. À Fundação cumpre mobilizar para o SAD os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

entidades públicas, sociais e privadas, por forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira da resposta social.

ARTIGO 27º

Proporcionalidade das Comparticipações

1. A comparticipação familiar, ou seja, a comparticipação devida pelos serviços inerentes à resposta do SAD é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar de cada cliente.
2. O montante da comparticipação familiar será o correspondente à aplicação de uma percentagem máxima de 75% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar do utente.
3. A comparticipação familiar de 60% sobre o rendimento “per capita”, corresponde à prestação dos serviços normalmente indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, designadamente alimentação, incluindo duas refeições principais (almoço e jantar), Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal (que se descreve como a prestação de apoio na realização da higiene pessoal completa do utente e hígienes parciais), higiene habitacional (que se trata apenas e exclusivamente da higiene e limpeza dos espaços habitacionais utilizados e frequentados pelo utente nos seguintes espaços: quarto do utente, cozinha e WC) e tratamento de roupas.
4. A não prestação de algum ou alguns dos serviços referidos no número anterior pode implicar uma redução da comparticipação familiar determinada em função da diminuição do custo global do SAD, conforme representado na tabela que se encontra em anexo a este regulamento.
5. A comparticipação é calculada segundo a tabela das comparticipações familiares, é revista e aprovada sempre que se verifique a necessidade, pelo Conselho de Administração, em função dos rendimentos do cliente e do custo médio real por utente/mês;
6. A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível nas instalações da Fundação.

ARTIGO 28º

Quantificação

1. A prestação do serviço de alimentação inclui duas refeições principais completas e distintas (almoço e jantar) e está atribuída uma percentagem de **20%** sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar do utente, independentemente de solicitar apenas o almoço ou apenas o jantar.
2. À prestação do serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal está atribuída uma percentagem de **30%** sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar do utente.
3. À prestação do serviço de higiene habitacional está atribuída uma percentagem de **2,5%** sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar do utente.

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

4. À prestação do serviço de tratamento de roupas está atribuída uma percentagem de **7,5%** sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar do utente.
5. A não prestação de um dos anteriores serviços implicará obrigatoriamente a redução correspondente na comparticipação familiar
6. A prestação desses serviços com uma periodicidade superior ou diferente do descrito anteriormente neste regulamento, ou a prestação de outros serviços que não se encontram anteriormente descritos representa sempre um acréscimo de **15%** do rendimento “per capita”, ou seja a Fundação, reserva-se no direito de elevar a percentagem estabelecida na tabela anterior até ao montante correspondente a **75%** do rendimento “per capita”, no caso de ser realizada a prestação de outros serviços para além dos mencionados anteriormente e sempre e quando se verifique o aumento da periodicidade prevista dos mesmos.
7. Sempre que se verifique a frequência por mais do que um elemento do agregado familiar nas respostas sociais destinadas a pessoas idosas da Fundação, haverá uma redução de 10% na comparticipação familiar do segundo cliente.
8. No caso do cliente se ausentar do SAD, por um período de 15 dias não interpolados, desde que devidamente justificado, a comparticipação familiar terá redução de 10%.
9. No caso de falecimento do cliente será debitado o valor correspondente aos dias em que ao cliente frequentou a resposta social. Se a ocorrência for a partir do dia 20 do mês, o responsável familiar suportará os custos do material que já tenha sido encomendado para o cliente em questão.
10. Sempre que haja alterações no preçário das comparticipações familiares, previstas anualmente, a Fundação participará essa informação ao cliente ou responsável familiar.
11. Sempre que se verifiquem alterações nos rendimentos, o cliente e familiar responsável ou significativo, deve apresentar todos os documentos comprovativos da referida alteração para que a actualização da comparticipação seja imediata.
12. A presente tabela de comparticipação familiar foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor.
13. 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.

ARTIGO 29º **Pagamento**

1. A comparticipação familiar, bem como nos consumos ou despesas extra realizadas e naquela não incorporada, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos da Fundação, no período de segunda a sexta-feira, vencendo-se a primeira no montante de celebração do contrato de admissão no SAD e as restantes entre o primeiro e oitavo dia de cada mês.



Processo Chave
Procedimento de Candidatura

Código

PC01.DOC03

Regulamento Interno - SAD

Rev 01

2. A comparticipação familiar deve ser paga pelo utente e/ou por familiar responsável ou significativo.
3. Haverá coima de 5% sobre a mensalidade até ao final de mês em dívida e acrescidos mais 10% por cada mês ou fracção do mês até ao pagamento da dívida, desde que imputável culposamente ao utente ou seus familiares.
4. Caso a admissão ocorra após o dia 15, haverá lugar a uma redução de 50% no valor da comparticipação familiar.
5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

ARTIGO 30º

Comparticipação Familiar Máxima

1. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas, não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social de SAD.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do SAD, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes médio que o frequentem no mesmo ano.
3. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se as despesas específicas do SAD, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a todos os serviços e equipamentos da Fundação.

ARTIGO 31º

Cálculo do Rendimento *Per capita*

1. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº4, de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social, 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

ARTIGO 32º

Conceito de Agregado Familiar

1. Entende-se por *agregado familiar* o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

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

ARTIGO 33º

Rendimento Mensal Ilíquido

1. 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 – pensão de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas pela frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, 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 actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o seu valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - h) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

ARTIGO 34°

Despesas Fixas

1. 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 á formação do rendimento liquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

ARTIGO 35°

Prova de Rendimentos e Despesas

1. Os utentes e seus familiares têm o dever de declarar com veracidade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas que é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação ou outro documento probatório.
2. A prova de rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal.
3. Sempre que o utente e seu agregado familiar não façam prova dos rendimentos declarados, recusem a apresentação desses documentos probatórios ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações prestadas, o Conselho de Administração da Fundação avaliará a situação em causa podendo, eventualmente, deliberar a aplicação da mensalidade máxima.
4. Em caso de alteração á tabela em vigor serão os familiares e clientes informados através da entrega do respectivo regulamento interno actualizado.

ARTIGO 36°

Serviços Não Incluídos na Comparticipação Familiar

1. O SAD da Fundação deve ainda permitir:
 - a) A convivência social, através do relacionamento entre os clientes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
 - b) A participação dos familiares e significativos no apoio ao utente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do utente.
 - c) A assistência religiosa, sempre que o utente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares, significativos ou representante legal.
2. O SAD pode ainda prestar outro tipo de serviços, considerados como complementares não contemplados na comparticipação mensal, previamente autorizados pelo cliente e/ou seu

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

representante, sendo o seu valor reembolsado á instituição juntamente com o valor da mensalidade, de acordo com o estabelecido em serviços externos á Fundação, nomeadamente aquisição dos medicamentos; material de incontinência (fraldas e/ou pensos higiénicos); transportes de ambulâncias; consultas médicas particulares, hospitalizações, exames, cirurgias, cuidados de enfermagem especializados, fisioterapia (prestados por técnicos e entidades externas); material específico de enfermagem no tratamento de feridas e outros; cabeleireiro; serviços de estética; outros eventualmente necessários.

CAPITULO V **CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO E DISCIPLINA**

ARTIGO 37º

Contrato de prestação de serviço

1. A adaptação no SAD da Fundação pressupõe e decorre da celebração de um contrato, por escrito, com o cliente e/ou familiares e, quando exista, com o representante legal, sobre a prestação de serviços e onde constem os direitos e obrigações das partes, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou seus responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito consignado no numero anterior, os utentes, seus familiares ou responsáveis, apos leitura e explicação oral sobre o seu conteúdo devem assinar o documento comprovativo da celebração do contrato, onde se declara que tiveram conhecimento do presente regulamento.
4. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou familiar ou representante legal e arquivado outro no respectivo processo individual.
5. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
6. A cessação da prestação dos serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por falecimento do cliente.
7. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

ARTIGO 38º

Adaptação do Cliente

1. A Fundação procurará garantir a adaptação de cada cliente no SAD, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas regras previstas no presente regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mutuo e de solidariedade.



Processo Chave
Procedimento de Candidatura

Código

PC01.DOC03

Regulamento Interno - SAD

Rev 01

2. No caso de violação dos deveres consignados no presente regulamento, a Diretora Técnica e/ou Coordenadora de Serviços abordara o utente em falta e seu familiar responsável, apelando ao cumprimento das normas e regras da instituição.
3. No caso de um utente capaz e sem responsável legal atribuído, desejar voluntariamente sair da resposta, assinará o termo de responsabilidade pelo ato, a fim de este ser apenso ao processo, bem como uma declaração em como lhe foram entregues todas as roupas e objetos pessoais que possua aquando da sua saída.

CAPITULO VI **DIREITOS E DEVERES**

ARTIGO 39º **Deveres dos Utentes**

1. Cada utente e/ou familiares deverá ter em consideração que lhe é em especial, solicitado que:
 - a) Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
 - b) Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes clientes, a instituição e seus representantes, bem como os colaboradores, voluntários e as demais pessoas que estejam relacionadas com a Instituição.
 - c) Zelem pela conservação utilização dos bens/equipamentos da Fundação, sempre e quando usufruem dos espaços da Instituição;
 - d) Paguem pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efectuados e despesas realizadas, que naquela não incorporem.
 - e) Comuniquem á Instituição, atempadamente, as respectivas saídas e ausências do cliente na resposta social.
 - f) Coopere com a equipa de colaboradores na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do acordado.
 - g) Sempre e quando se verifique alterações aos seus rendimentos, informe a Instituição para se proceder à actualização da sua mensalidade.
 - h) Não dê qualquer gratificação monetária aos colaboradores pela prestação dos serviços.
 - i) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
 - j) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas.
 - k) Comunicar por escrito á Direcção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

ARTIGO 40º **Direitos dos Utentes**

Aos utentes e/ou familiares descrevem-se os seguintes direitos:

- a) Participação de modo activo na vida da Fundação, designadamente, apresentando sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno.
- b) A prestação efectiva dos serviços contratualizados e acordados com a instituição, sempre com o máximo de qualidade, individualização e respeitando as suas capacidades e necessidades.

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

- c) A liberdade de comunicação de ocorrências e situações que por si serão consideradas um problema e para as quais solicitem diligências da parte da Instituição no sentido da correcção e melhoria continua.
- d) A actualização continua dos serviços contratualizados, tendo em consideração a evolução do seu estado de saúde e o aumento ou diminuição da sua dependência.
- e) A possibilidade de reestruturação do modo e periodicidade dos serviços que solicitou, sempre em mútuo acordo com a Instituição e havendo disponibilidade por parte da mesma;
- f) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- g) A inviolabilidade da correspondência e do domicilio, não sendo, neste caso permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou dos respectivos familiares /significativos;
- h) Que a custódia da chave do seu domicilio seja guardada em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao colaborador responsável pela prestação dos serviços;
- i) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- j) Participar em todas as actividades (mediante disponibilidade da Instituição), de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- k) Ter acesso á ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- l) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- m) A guarda da chave do seu domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou á funcionária responsável pela prestação dos serviços;
- n) Á articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- o) Ser informado das normas e regulamentos vigentes.

ARTIGO 41º **Garantias do Utente**

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

ARTIGO 42º **Direitos e Deveres da Instituição**

1. São direitos da Fundação:
 - a) Receber, dentro dos prazos acordados, as comparticipações financeiras estabelecidas quer com os seus clientes quer com o Centro Distrital e a outros organismos;
 - b) Ver reconhecida a sua natureza particular e consequentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
 - c) Beneficiar do apoio técnico jurídico do Centro Distrital, sempre que solicitado, de modo a garantir a qualidade dos serviços prestados;
 - d) Á corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;



Processo Chave
Procedimento de Candidatura

Regulamento Interno - SAD

Código

PC01.DOC03

Rev 01

- e) A cooperação sempre que possível e útil, com outras entidades, em acções que visem a concertação de interesses e a descoberta de respostas adequadas no âmbito da acção social;
- f) O estabelecimento de parcerias formais e informais, para o alcance de uma prestação de serviços mais completa e diversificada e com a máxima qualidade exponenciando a capacidade de sustentabilidade da própria resposta social;
- g) Que todos os seus colaboradores sejam tratados com respeito, urbanidade e dignidade;
- h) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- i) 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 á eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- j) Proceder á averiguação dos elementos necessários á comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto de admissão.
- k) Ter acesso á actualização do estado de saúde do utente.

2. São deveres da Fundação:

- a) Garantir bom funcionamento do equipamento de harmonia com os requisitos técnicos e em conformidade com os estatutos da Fundação;
- b) Assegurar as condições de bem-estar dos clientes e o respeito da sua dignidade humana e individualidade através da prestação de serviços eficientes e adequados e com a qualidade máxima;
- c) Assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento da resposta social;
- d) Cumprir as cláusulas estipuladas no Acordo de Cooperação e na legislação aplicável;
- e) Articular, sempre que possível e necessário, os seus programas com outros serviços da instituição e parceiros;
- f) Prestar os serviços constantes no contrato e definidos em regulamento interno;
- g) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente, através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- h) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- i) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
- j) Manter os ficheiros/processos de pessoal e de utentes actualizados;
- k) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- l) Manter actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições da prestação;
- m) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- n) Dispor de um livro de reclamações.

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

CAPITULO VII **DISPOSIÇÕES FINAIS**

ARTIGO 43º

Gestão de comportamentos e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos

Em casos de observação de situações de maus tratos que poderão envolver os diversos intervenientes do SAD, existe um procedimento de ação que entrará em execução logo após evidências dessas situações.

ARTIGO 44º

Procedimento Operacional de Emergência

A Fundação assegura a existência de um Plano de Emergência Interno relativo às instalações, serviço ou atividade em causa, assegurando igualmente que o mesmo se mantenha atualizado e adequadamente implementado, havendo para o efeito treinos e simulacros.

ARTIGO 45º

Programa de Voluntariado

A Fundação detém um Programa de Voluntariado, designado "Sou Voluntário", devidamente enquadrado na legislação em vigor para o efeito.

Este programa possibilita a integração de voluntários em diferentes actividades e desenvolvimento de projectos com uma diversificada disponibilidade e interesses. Os voluntários enriquecem as actividades desenvolvidas na Instituição e colaboram pontualmente nas rotinas diárias da mesma, promovendo assim o verdadeiro espírito solidário.

ARTIGO 46º

Sugestões

A Fundação possui livro de sugestões, onde todos os interessados podem deixar escrito as suas opiniões.

ARTIGO 47º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor a Fundação possui livro de reclamações que poderá ser solicitado junto dos Serviços de Secretaria sempre que desejado.

ARTIGO 48º

Casos Omissos e Execução de Normas

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberações do Conselho de Administração da Fundação.

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

2. Compete ao Conselho de Administração da Fundação introduzir directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução de normas do presente regulamento.

ARTIGO 49º

Vigência

1. O presente regulamento Interno de SAD entra em vigor a 24.04.2015 devendo ser revisto sempre que, superiormente se considere oportuno.
2. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da resposta social, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.
3. Toda e qualquer alteração ou aditamento a este regulamento interno será a este devidamente anexado e afixado em local visível, por um período não inferior a 10 dias, podendo ser consultado na secretaria ou junto da Directora Técnica.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente e/ou familiar ou representante legal no acto da celebração do contrato de prestação de serviços.
5. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 50º

Aprovação

O presente regulamento interno do SAD da Fundação Cónego Filipe Figueiredo foi revisto e aprovado em reunião de Conselho de Administração.

O Conselho de Administração,

TABELA DE CONTROLO DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	CONTEUDO
24.04.2015	01	Aplicada nova Circular normativa da DGSS. Circular nº4 – Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS.

	Processo Chave Procedimento de Candidatura	Código PC01.DOC03
	Regulamento Interno - SAD	Rev 01

ANEXOS

REVISÃO	DATA
01	24-04-2015



Processo Chave
Procedimento de Candidatura

Código

PC01.DOC03

Regulamento Interno - SAD

Rev 01

TABELA DE SERVIÇOS E PRECÁRIO

	Cuidados/Serviços	Precário	
Serviços incluídos na resposta social de SAD	Alimentação	Inclui duas refeições principais completas e distintas (almoço e jantar). Percentagem de 20% rendimento per capita do agregado familiar do cliente, no caso de prestação de 1 ou 2 refeições principais.	60% rendimento per capita do agregado familiar do cliente.
	Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	Percentagem de 30% rendimento per capita do agregado familiar do cliente	
	Higiene Habitacional	Percentagem de 2,5% rendimento per capita do agregado familiar do cliente.	
	Tratamento de roupas	Percentagem de 7,5% rendimento per capita do agregado familiar do cliente.	
	A prestação desses serviços com uma periodicidade superior ou diferente do descrito anteriormente ou a prestação de outros serviços que não se encontram anteriormente descritos representa sempre um acréscimo de 15% do rendimento "per capita".		Ou seja a Fundação, reserva-se no direito de elevar a percentagem estabelecida na tabela anterior até ao montante correspondente a 75% do rendimento "per capita".
Serviços extra á resposta social de SAD	Cuidados de imagem e estética	Cabeleireiro - 5€; Manicura - 5€; Pédicure - 10€; depilação buço e/ou sobrancelha- 5€;	
	Acompanhamento a consultas, exames e aquisição de serviços no exterior	20€	
	Transporte	Transportes não previstos anteriormente em ambulância ou serviço de táxi, mediante preço estabelecido por empresa prestadora do serviço.	
	Aquisição de Medicação - mediante receituário prescrito	Valor apresentado pela Farmácia onde se adquiriu a medicação.	
	Material de Incontinência e outros produtos de apoio e ajudas técnicas	Mediante acordo com o valor do fornecedor	

Elaborado

Aprovado

Equipa da Qualidade

Data: 07/2014

Conselho de Administração

Data: 01/08/2014

Página 29 de 29

