	<b>REGULAMENTO INTERNO</b>	<b>DV.013.B</b>	
	<b>SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)</b>	<b>Pág.</b>	<b>1/11</b>

## ÂMBITO

### Capítulo I

#### Norma I

O presente regulamento visa definir regras, condições de acesso e funcionamento do Patronato de Nossa Senhora das Dores na resposta social do Estabelecimento de Ensino Pré - Escolar da freguesia de Travassô e freguesias circunvizinhas.

#### Identificação da Instituição

#### Norma II

É uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com sede em Travassô, Águeda, e com estatutos aprovados no Diário da República n.º 187, II.ª Série, de 13 de agosto de 1949, com as atuais Respostas Sociais de Creche, Estabelecimento de Ensino Pré-Escolar, Centro de Atividades Tempos Livres e Serviço de Apoio Domiciliário.

#### Identificação da Instituição

#### Norma III

O Patronato de Nossa Senhora das Dores rege-se pelo estipulado:

- Estatutos;
- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
- Protocolos de cooperação em vigor.
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC.
- Portaria n.º 262/2011 de 31 de agosto, alterada pela Portaria n.º 411/2012 de 14 de dezembro, na resposta social de Creche.
- Despacho Conjunto n.º 300/97, pelo Decreto – Lei nº 147/97 de 11 de junho, pela Lei n.º 5/97 de 10 de fevereiro na resposta social de Estabelecimento Ensino Pré Escolar (EEPE).
- Despacho Normativo 96/89 na Resposta de Centro Atividades e Tempos Livres (CATL).
- Portaria 38/2013 de 30 de Janeiro na resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).
- Compromisso Interinstitucional entre Instituições Particulares de Solidariedade Social Associadas da UCIPSS's.

#### Destinatários e Objetivos da Resposta Social SAD


#### Norma IV

São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário:

Famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

São objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- Promover a intergeracionalidade;
- Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- Facilitar o acesso a serviços da comunidade;

	<b>REGULAMENTO INTERNO</b>	<b>DV.013.B</b>	
	<b>SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)</b>	<b>Pág.</b>	<b>2/11</b>

## Serviços Prestados

**Norma V**

### A. Serviços Prestados - Base:

1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
2. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
3. Fornecimento e apoio nas refeições;
4. Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura.

### B. Assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

1. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como exames complementares de diagnóstico; (a marcação deverá ser feita pela Instituição de forma a garantir disponibilidade humana para a execução do serviço).
2. Cedência de ajudas técnicas;
3. Apoio e acompanhamento psicossocial, como aquisição de medicação, de bens necessários ao dia-a-dia, pagamento de serviços, disponibilizar informação facilitadora de acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades entre outros, desde que a família se encontre impossibilitada por motivo válido ou ausente;
4. Colaborar na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde;
5. Em situação de necessidade a Instituição poderá assegurar o transporte de um cliente, no entanto o mesmo está sujeito a marcação prévia.

### C. Passeios ou Transporte

1. O desenvolvimento de atividades e passeios poderão implicar pagamentos específicos;
2. As atividades fora da Instituição são programadas de acordo com o Plano de Atividades e eventos, ou através de acordos com entidades externas;
3. As atividades e os passeios são divulgados através dos meios estabelecidos na Instituição (comunicado ao familiar/responsável, quadro de aviso e convites personalizados).

Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins de semana (existindo vagas).

## CANDIDATURA

**Capítulo II**

**Norma VI**

1. Para efeitos de candidatura, a pessoa responsável deverá comparecer na Secretaria, na qual lhe serão entregues os impressos para o registo, assim como fornecida a Lista de Documentos a serem apresentados e outros esclarecimentos necessários referente à Resposta Social;
2. Após o preenchimento da Ficha de Candidatura, será agendada uma entrevista com a Técnica Superior de Serviço Social, na qual deverão ser apresentados todos os documentos solicitados e preenchida a Ficha de Inscrição para avaliação.

## Condições de Admissão


**Norma VII**

1. É condição de admissão na resposta social de SAD a pessoa contratar no mínimo 2 serviços base.
2. Estarem enquadrados nas condições referidas na Norma IV do capítulo I.

## Admissão

**Norma VIII**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada Pela TSSS, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Diretora Técnica da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.
4. No processo de admissão o cliente/responsável deverá entregar os documentos probatórios anteriormente pedidos e em situações especiais pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo para obtenção dos documentos/dados em falta;
6. Após a entrevista de preenchimento da Ficha de Inscrição/Renovação, é realizada uma visita às instalações da Instituição e esclarecido o seu funcionamento, os acessos à resposta social identificada, assim como os responsáveis pela mesma.

	<b>REGULAMENTO INTERNO</b>	<b>DV.013.B</b>	
	<b>SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)</b>	<b>Pág.</b>	3/11

## Critérios de Admissão / Não Admissão

**Norma XIX**

### A – Admissão

	<b>Critérios</b>	<b>Ponderação</b>
1	Baixos recursos económicos do agregado familiar	8
2	Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;	7
3	Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o apoio necessário;	6
4	Risco de isolamento social;	5
5	Situações de emergência social;	4
6	Residência na área geográfica da resposta social;	3
7	Tipo de cuidados médicos e paramédicos exigidos;	2
8	Idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente);	1

Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com parecer e autorização da Diretora Técnica

### B - Não Admissão:

Os clientes não serão admitidos quando a instituição não reunir meios técnicos imprescindíveis para responder às necessidades do mesmo.

## Lista de Inscrição

**Norma IX**

Em caso de não existência de vaga, no ato de candidatura o cliente será informado de tal facto, assim como do lugar que ocupa na lista de inscrição;

A prioridade nas admissões das inscrições em lista far-se-á de acordo com a seguinte ordem:

- a. Data de inscrição;
- b. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
- c. Isolamento pessoal;
- d. Residência na área geográfica da resposta social;
- e. Necessidade expressa pelo cliente; ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários.

Em caso de igualdade de circunstâncias quanto à verificação dos critérios previstos no número anterior, prevalecerá para efeitos de admissão o critério da maior antiguidade da inscrição.

### 2. Saída da Lista

- Integração em Resposta Social
- Cancelamento da Inscrição

## Processo Individual dos Clientes

**Norma X**

A Instituição tem organizado para cada cliente, e criará para cada nova inscrição, um Processo Individual, constituído por um conjunto de documentos, desde a sua candidatura, admissão, acolhimento inicial, processos de avaliação, planeamentos e outros registos que fazem parte do processo evolutivo do Cliente, de acordo com a legislação aplicável a cada resposta social.


O Processo Individual do Cliente é confidencial e o acesso ao mesmo de carácter reservado;

O Cliente/Responsável sempre que necessário tem acesso ao Processo Individual através de marcação com a TSSS, em casos excecionais a marcação poderá ser feita com a Diretora Técnica.

## Contrato de Prestação de Serviço

**Norma XI**

1. Após a aprovação da Ficha de Inscrição/Renovação pela Diretora Técnica é elaborado um Contrato de Prestação de Serviço entre o Cliente/Representante Legal e a Instituição, de acordo com a legislação aplicável a cada resposta social, e agendada uma reunião, na qual deverá ser assinado o contrato por ambas as partes e esclarecidas todas as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviço;
2. Na assinatura deste são esclarecidos pela Instituição prestadora de serviço, todos os direitos e obrigações de todas as partes intervenientes no contrato, assim como são reiteradas informações sobre o funcionamento da Instituição, instalações e o Organigrama.
3. Na mesma reunião será entregue o Regulamento Interno da Resposta Social, e agendada uma reunião para o preenchimento da Ficha de Avaliação Diagnóstica, com a Técnica Superior de Serviço Social.
4. O Contrato tem a duração de 1 ano, com início a 1 de setembro e termo a 31 de agosto.

	<b>REGULAMENTO INTERNO</b>	<b>DV.013.B</b>	
	<b>SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)</b>	<b>Pág.</b>	<b>4/11</b>

## Acolhimento dos Clientes

### Norma XII

1. O período de adaptação é acordado com o cliente e realizado na sua residência (não ultrapassando os 30 dias);
2. No 1º dia de visita ao SAD, será acompanhada da Equipa de Serviço e da Assistente Social do PNSD, a qual fará as apresentações da equipa e os esclarecimentos sobre a rotina diária de serviço do SAD, sobre as visitas técnicas de Serviço Social, assim como os direitos, deveres e responsabilidades de ambas as partes;
3. São definidas regras e forma de entrada e saída do domicílio;
4. São definidos os espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação do serviço;
5. São informados dos meios de comunicação disponíveis em caso de eventuais problemas ocorridos, processos de avaliação de satisfação e os respetivos.

## INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### Capítulo III

### Instalações

#### Norma XIII

O Patronato Nossa Senhora das Dores dispõe de:

1. Refeitório para EEPE, CATL e adultos;
2. Cozinha;
3. Copa;
4. Despensa para géneros alimentares;
5. Despensa para produtos de limpeza;
6. Sanitários de serviço à cozinha;
7. Sanitários de apoio ao refeitório;
8. Sanitário para funcionários;
9. Sanitários para pessoas portadoras de deficiência;
10. Sala de reuniões;
11. Elevadores;
12. Salão Polivalente;
13. Sanitário para funcionários;
14. Sanitários Exteriores de apoio;
15. Caixa de areia;
16. Parque Verde;
17. 3 viaturas de 9 lugares;
18. 1 autocarro de 22 lugares;
19. 1 viatura de 2 lugares;
20. Garagem com 2 dispensas;
21. Parque de estacionamento privado;
22. Lavandaria;
23. Quinta.

**Creche com:** refeitório, copa, 3 salas, berçário, fraldário e sanitários com lavatórios, 1 pátio coberto e 1 pátio exterior.

**EEPE com:** 3 salas, 1 sanitário, 1 sanitário para adultos, 1 sala arrumos, 1 sala de apoio para a receção de pais, 1 pátio exterior.

**CATL com:** com 4 salas, 1 sanitários, pátio exterior.


**Secretaria com:** sala de espera, sala de atendimento a clientes, sanitários.

### Condições de Funcionamento

#### Norma XIV

Por funcionamento, entende-se o conjunto de todas as atividades planeadas e desenvolvidas pela Instituição, com o envolvimento de todos os colaboradores, das clientes e os seus pais/encarregados de educação/responsável, bem como a sua ligação com o meio em que se encontra inserido.

A gestão e organização interna da instituição são aspetos fundamentais para assegurar a qualidade do atendimento aos clientes.

	<b>REGULAMENTO INTERNO</b>	<b>DV.013.B</b>	
	<b>SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)</b>	<b>Pág.</b>	<b>5/11</b>

## Horário de Funcionamento

**Norma XV**

### **Geral da Instituição**

De Segunda a Sexta-feira: Abertura: 07.30hs - Encerramento: 19.30hs.

Horário da **Secretaria**:

- **Do dia 1 a 8 de cada mês:** Segunda a Sexta- Feira – Manhã 9.00hs às 18.30hs.
- **Restantes dias do mês:** Segunda a Sexta-feira: Manhã 9.00hs às 12.00hs / Tarde 16.00hs às 18.00hs.

**SAD:** De Segunda a Sexta-feira: Abertura: 08.30hs.- Encerramento: 18.45hs.

- a) Horário do Pequeno-Almoço: Entre as 08.30hs. e as 10.15hs;
- b) Horário do Almoço: Entre às 11.45hs às 14.h;
- c) Horário do Lanche: Entre às 16:30hs e as 18:45hs.
- d) Os restantes serviços são assegurados durante o período da manhã e da tarde, de acordo com escala previamente definida e acordada com o cliente ou responsável.
- e) Fim de semana: Os serviços assegurados estão previamente definidos no contrato e acordado entre ambas as partes.

## Calendário Anual de Funcionamento

**Norma XVI**

### **1. Geral:**

A Instituição encerra o seu funcionamento nos dias:

- Feriados Obrigatórios;
- Feriado Municipal;
- 24 e 31 de Dezembro;
- Segunda-feira e Terça-feira de Carnaval;
- Segunda-feira de Páscoa;
- Sempre que recomendado pelos Serviços de Saúde, no caso de surtos de doenças infecto-contagiosas ou por motivo de infestação das instalações devido a fatores externos ao funcionamento da instituição;
- Quando por razão de força maior e do superior interesse dos Clientes e das famílias for deliberado pela Direção, após aviso prévio aos interessados.

### **2. SAD**

A Instituição não presta Serviço de Apoio Domiciliário:

- Dia de Páscoa
- Dia de Natal
- Dia de Ano Novo

Nos casos em que o SAD abrange fins de semana, esta resposta assegura sempre os serviços contratualizados.

## Pagamento de Mensalidade

**Norma XVII**

1. O pagamento da mensalidade será efetuado até ao dia 8 do respetivo mês, obrigando-se os encarregados de educação/responsável ao pagamento do valor definido no contrato;
2. O pagamento da mensalidade poderá ser efetuado na Secretaria dentro do horário definido de funcionamento ou por transferência bancária para o seguinte NIB: 0035 0006 00006 1441 3071 (Caixa Geral de Depósitos).
3. Verificando-se atraso no pagamento das mensalidades, os pais/encarregados de educação/ responsável serão avisados para procederem à liquidação do respetivo débito no prazo de 8 dias.
4. A frequência do cliente, cujo pagamento da mensalidade não for efetuado até 2 meses, será suspensa e perderá o direito à vaga.

**REGULAMENTO INTERNO****DV.013.B****SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)****Pág.**

6/11

**Tabela de Participação Familiar****Norma XVIII**

1. No **Serviço de Apoio Domiciliário** aplica-se a percentagem para o cálculo da prestação familiar que inclui a prestação de serviços, segundo a Circular n.4/2014 de 16 de dezembro, conforme tabelas:

<b>Contratualização de 2 serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>FS e Feriados</b>
Alimentação (+ Animação)	35%	37,5%
Higiene Pessoal (1x) (+ Higiene Habitacional)	30%	32,5%
Higiene Pessoal (2x) (+ Higiene Habitacional)	32,5%	35,5%
Tratamento de Roupa + Higiene Habitacional	25%	27,5%
Animação + Tratamento de Roupa	25%	27,5%
Animação + Higiene Habitacional	25%	27,5%
Outros Serviços	5%	10%
<b>Contratualização de 3 serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>FS e Feriados</b>
Alimentação (+Animação) + Tratamento de Roupa	50%	52,5%
Alimentação (+Animação) + Higiene Habitacional	50%	52,5%
Alimentação (+Animação) + Higiene Pessoal (1x)	50%	52,5%
Alimentação (+Animação) + Higiene Pessoal (2x)	52,5%	55%
Higiene Pessoal (1x) (+ Higiene Habitacional) + Tratamento de Roupa	35%	37,5%
Higiene Pessoal (1x) (+ Higiene Habitacional) + Animação	35%	37,5%
Higiene Pessoal (2x) (+ Higiene Habitacional) + Tratamento de Roupa	37,5%	42,5%
Higiene Pessoal (2x) (+ Higiene Habitacional) + Animação	37,5%	42,5%
Tratamento de Roupa + Animação + Higiene Habitacional	30%	32,5%
Outros Serviços	5%	10%
<b>Contratualização de 4 ou mais serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>FS e Feriados</b>
Higiene Pessoal (1x) (+ Higiene Habitacional) + Tratamento de Roupa + Animação	37,5%	42,5%
Higiene Pessoal (2x) (+ Higiene Habitacional) + Tratamento de Roupa + Animação	42,5%	47,5%
Higiene Pessoal (1x) (+ Higiene Habitacional) + Alimentação (+Animação)	55%	60%
Higiene Pessoal (2x) (+ Higiene Habitacional) + Alimentação (+Animação)	60%	65%
Higiene Pessoal (1x) (+ Higiene Habitacional) + Alimentação (+Animação) + Tratamento de Roupa	55%	60%
Higiene Pessoal (2x) (+ Higiene Habitacional) + Alimentação (+Animação) + Tratamento de Roupa	60%	65%
Outros Serviços	5%	10%


2. De acordo com o disposto na Circular n.4/2014 de 16 de dezembro, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

RC: rendimento "per capita" mensal  
RAF: rendimento do agregado familiar  
D: despesas mensais fixas  
N: nº de elementos do agregado familiar

3. No que respeita aos rendimentos, consideram-se:
- Do trabalho dependente;
  - Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - De pensões;
  - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência)
  - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - Prediais;
  - De capitais;
  - Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - Renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
5. Ao somatório das despesas referidas na alínea anterior é estabelecido o limite máximo igual ao valor do Rendimento Mensal Mínimo Garantido (RMMG). Nos casos em que a soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.



	<b>REGULAMENTO INTERNO</b>	<b>DV.013.B</b>	
	<b>SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)</b>	<b>Pág.</b>	<b>7/11</b>

## Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

### Norma XIX

1. A comparticipação de cada cliente é determinada, em regra, no início de cada ano civil, de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar;
  2. O não preenchimento integral dos impressos de inscrição por parte dos clientes e ou responsáveis, será causa de suspensão do processo de cálculo da mensalidade.
  3. A contratualização de todos os serviços corresponde à comparticipação máxima a aplicar, não podendo esta ultrapassar 75% do rendimento familiar;
  4. O serviço de alimentação abrange a entrega de refeição nos dias úteis;
  5. O serviço de alimentação ao fim de semana abrange o mesmo assim como os feriados;
  6. Contratualizando o serviço de alimentação contratualiza, obrigatoriamente, o serviço de animação;
  7. Contratualizando o serviço de higiene pessoal contratualiza, obrigatoriamente, o serviço de higiene habitacional;
- **Faltas/Desconto**
8. O valor da comparticipação familiar mensal poderá ser reduzido de forma proporcional à diminuição do custo verificado sempre que o cliente não utilize integral e permanentemente os serviços;
  9. No caso de familiares a frequentar a instituição a mensalidade do mais velho será reduzida em 20% em relação ao outro, salvo casos a ponderar;
  10. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 50%, quando este se ausenta durante 15 ou mais dias não interpolados, no mesmo mês;
  11. Concluído o cálculo da mensalidade proceder-se-ão às devidas retificações, das contas do mês ou meses seguintes;
- **Atividades/Transporte/Expensas**
12. Todos os produtos de higiene necessários à execução dos serviços (higiene habitacional e higiene pessoal) não estão incluídos no valor da comparticipação familiar.
  13. Os produtos para higiene pessoal, como creme hidratante, fraldas, pensos higiénicos, resguardos, entre outros, disponibilizados pela Instituição, não estão incluídos na comparticipação familiar e são pagos no mês seguinte à sua solicitação.
  14. Nos serviços de acompanhamento, as despesas serão analisadas e calculadas pontualmente, de acordo com as especificidades de cada situação e serão pagas pelo cliente ou pessoa responsável, nas seguintes situações:
    - o transporte da pessoa tem que ser efetuado com transporte adequado, como ambulância;
    - a deslocação seja num raio de distância superior a 30 quilómetros;
  15. Nos serviços de acompanhamento a Instituição apenas assegura um colaborador, caso seja necessário mais terá que ser assegurado pela família.
  16. As excursões e passeios pontuais assim como a atividade de praia, não estão incluídos na comparticipação familiar;

## PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

### Capítulo IV

#### Fornecimento e apoio nas refeições

### Norma XX

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração de refeições, podendo como serviço complementar apoiar em outras (sendo este considerado outro serviço).
2. O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades dos clientes.
3. As ementas das refeições serão elaboradas e afixadas na instituição;
4. A Instituição assume dietas, mas não assume dietas especiais (em cada dia haverá uma ementa de dieta disponível);
5. Poderão ser realizadas alterações nas ementas, sem comunicação prévia, quando as necessidades assim o exigirem.

#### Tratamento de roupa

### Norma XXI

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



## REGULAMENTO INTERNO

DV.013.B

### SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Pág.

8/11

#### Cuidados de higiene e de conforto pessoal

##### Norma XXII

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que seja necessário o serviço é feito no período da tarde.
3. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.
4. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

#### Higiene habitacional

##### Norma XXIII

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas 2 a 3 vezes por semana, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.
3. Após a execução do serviço as áreas utilizadas pelas prestadoras de serviço são objeto de limpeza.

#### Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos

##### Norma XXIV

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

#### Saúde

##### Norma XXI

1. Se qualquer sintoma de doença se verificar é comunicado à TSSS ou à Diretora Técnica que imediatamente entrará em contacto com a família para que se proceda de acordo com a mesma e se encontre a solução mais adequada para o bem-estar do cliente;
2. Em caso de ser necessário que o cliente seja assistido no Hospital, será acompanhado por um colaborador da Instituição e a família será informada para que se desloque ao mesmo, com a maior brevidade possível.
3. Em situação de existência de pragas na residência do cliente, como pulgas, roedores, baratas, é da responsabilidade do mesmo ou da pessoa responsável a eliminação da mesma;
4. A Instituição poderá suspender a execução do serviço enquanto não seja efetuada a desinfestação/desinfecção.

#### Medicação

##### Norma XXII

1. A administração de medicamentos ou outros tratamentos só poderá ser feita perante a apresentação de cópia da receita médica ou declaração médica onde conste a forma de administração, dose, horário a ser cumprido e a duração do tratamento;
2. Para a administração dos medicamentos cada cliente possui uma Ficha Individual de Medicamentos com a identificação de cada medicamento, dose diária, e a receita médica;
3. Na monitorização destes são verificados os prazos de validade dos medicamentos e a duração da sua aplicação, e nos prazos previstos a programação de nova visita ao médico, esta através de comunicado ao familiar responsável ou ao próprio cliente;
4. Nos casos súbitos de mal-estar na administração dos medicamentos é comunicado imediatamente a TSSS ou a Diretora Técnica para serem tomadas as devidas providências e comunicação ao familiar responsável.

#### Vestuários e Outros (Propriedade do Cliente)

##### Norma XIII

1. A Instituição não se responsabiliza por bens de valor na prestação do Serviço de Apoio Domiciliário (Jóias, Dinheiro e Outros);





## REGULAMENTO INTERNO

DV.013.B

### SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Pág.

9/11

2. A Instituição em casos de acidentes com bens materiais de propriedade do cliente, regista em Boletim de Ocorrência com a assinatura de cliente ou familiar responsável na verificação de responsabilidades para as devidas providências quando necessário.

#### Transporte

Norma XIV

##### Regras de utilização

Todo e qualquer utilizador dos meios de transporte da Instituição devem:

- a) Entrar, permanecer e sair ordeiramente dos mesmos;
- b) Utilizar, corretamente os cintos de segurança;
- d) Não é permitido comer dentro do veículo;
- e) Respeitar sempre as recomendações do condutor e/ou do auxiliar de transporte.

#### DIREITOS E DEVERES

Capítulo V

##### Direitos dos Clientes

Norma XXV

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. Desenvolver uma relação de cooperação com os agentes educativos numa perspetiva formativa;
5. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Participar, em regime de voluntariado, sob a orientação da direção pedagógica da Instituição, em atividades educativas de animação e de atendimento (Lei 5/97 art.º4);
7. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
8. Ter acesso à ementa semanal;
9. Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica ou quem a estiver a representar na sua ausência e à Educadora de Infância
10. Ser informado das normas e regulamentos vigentes.

##### Deveres dos Clientes

Norma XXVI

1. Colaborar na resolução de problemas, no sentido de melhorar o desempenho da equipa técnica e satisfação das suas necessidades;
2. Proceder ao pagamento atempado das participações familiares fixadas para a frequência do estabelecimento;
3. Cumprir o horário da Instituição;
4. Tratar com respeito e dignidade os funcionários e dirigentes da Instituição;
5. Cumprir as regras definidas no Regulamento Interno da Instituição.
6. Participar de forma ativa, nas diversas atividades/solicitações da Instituição, tais como reuniões, festas, eventos, etc.

##### Direitos da Instituição

Norma XXVII

1. Ser tratada, nas pessoas dos dirigentes e funcionários, com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no contrato assinado por ambas as partes, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
4. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
5. Ver respeitado o seu património;
6. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
7. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.



## REGULAMENTO INTERNO

DV.013.B

### SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Pág.

10/11

#### Deveres da Instituição

---

#### Norma XXVIII

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
3. Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para o serviço;
4. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
5. Assegurar o normal funcionamento da Instituição.



## REGULAMENTO INTERNO

DV.013.B

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Pág.

11/11

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### Capítulo V

#### Interrupção da Prestação do Serviço por Iniciativa do Cliente

##### Norma XXIX

1. A interrupção do serviço, pode ser feita excecionalmente, quando o cliente se encontra hospitalizado (SAD), (na brevidade possível deverá ser apresentado documento comprobatório pelo responsável ou seu representante);

#### Cessação da Prestação do Serviço

##### Norma XXX

1. Desistência deve ser sempre comunicada por escrito na Secretaria com um mês de antecedência;
2. Desistência implica o pagamento do mês em causa e do mês seguinte assim como a perda automática de qualquer posição de preferência a nova candidatura à Instituição;
3. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.

#### Livro de Reclamações

##### Norma XXXI

Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado.

#### Direção Técnica

##### Norma XXXII

A Direção Técnica desta Instituição compete a Zélia Maria Rosa Esteves, Educadora de Infância, de acordo com o Organigrama da Instituição em Quadro de Aviso.

#### Quadro de Pessoal

##### Norma XXXIII

O Quadro de Pessoal e respetivas funções encontra-se afixado em Quadro de Aviso.

#### Reuniões

##### Norma XXXIV

A Direção promove várias reuniões durante cada ano letivo, com os pais ou pessoa responsável para que em conjunto se encontrem as melhores soluções e meios para se proporcionar um serviço que satisfaça as necessidades de cada cliente.

#### Alterações no Regulamento

##### Norma XXXV

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser acordadas com os clientes ou os seus representantes legais e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à sua entrada em vigor;  
O presente Regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem.

#### Omissões/Integração Lacunas

##### Norma XXXVI

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao cliente pela Instituição serão resolvidas de acordo com a legislação em vigor aplicada às IPSS, com este regulamento e com o parecer dos técnicos e da Diretora Técnica do Patronato Nossa Senhora das Dores.

#### Entrada em Vigor

##### Norma XXXVII

O presente regulamento entra em vigor a: 1 de março de 2016