



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário Entroncamento, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém em 01/07/2009 é uma resposta social do Centro de Ensino e Recuperação do Entroncamento, sita na Rua Gustave Eiffel, nº 18, em Entroncamento, doravante abreviadamente designadas respetivamente por SADE e CERÉ.

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

1. O SADE, enquanto resposta prestadora de serviços de apoio social, rege-se pelo estipulado
 - a) Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Despacho Normativo nº 196 A de 1 de Julho 2015 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - c) Portaria nº 38/2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - d) Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - e) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
 - f) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
 - i) Estatutos da Instituição.

NORMA 3ª

Objetivos do Regulamento

1. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

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

NORMA 4ª

Objetivos da Resposta Social

1. O SADE é uma Resposta Social que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas que se encontrem em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. O SADE, nas suas atividade, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e suas famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o processo de institucionalização;
 - c) Prestar apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida;
 - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - e) Garantir a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião;
 - f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - g) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - i) Promover a intergeracionalidade;
 - j) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - k) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 5ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A resposta social de SAD, para prossecução dos seus objetivos, presta um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes, designadamente:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos serviços prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;
 - e) Atividades de animação e socialização, nomeadamente: animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

2. O SADE pode ainda assegurar outros serviços, designadamente:
 - a) Apoio Psicossocial;
 - b) Transporte dos utente;
 - c) Cuidados de Imagem;
 - d) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - e) Acompanhamento e transportes a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico, quando não exista estrutura familiar ou esteja comprovadamente impossibilitada, mediante solicitação antecipada e de acordo com a disponibilidade;
 - f) Assistência medicamentosa;
 - g) Encaminhamento para estruturas da rede existentes;
 - h) Articulação com estruturas na comunidade para a disponibilização de ajudas técnicas: cadeira de rodas, camas articuladas, material anti escaras.

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª

Condições de Admissão

1. A admissão na resposta social de SADE será feita tendo em conta as seguintes condições:
 - a) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através dos serviços prestados pelo SADE;
 - b) Vontade expressa em ser admitido ou por solicitação do responsável;
 - c) O utente residir no concelho do Entroncamento;

- d) A Instituição ter capacidade de resposta;
- e) O utente necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades

2. Excecionalmente podem ser admitidos utentes que, embora não reúnam algumas destas condições, se encontram em situação social grave.

NORMA 7ª

Critérios de Admissão

1. A admissão do utente será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Serem situações sociais e economicamente desfavorecidas (30%);
 - b) Risco de isolamento social ou geográfico ou viver em condições degradadas (25%);
 - c) Situação de dependência relativa (que pela sua condição física ou psíquica percam a sua
 - d) Autonomia (20%);
 - e) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar cuidados básicos (10%);
 - f) Necessidade expressa pelo Utente (5%);
 - a) Ser residente no concelho do Entroncamento (5%);
 - b) Ser associado da instituição (5%);
 - c) Data de Inscrição (critério de desempate).
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.

NORMA 8ª

Candidatura

1. Para efeitos de candidatura, o utente ou quem o represente deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
 - b) Cartão de Contribuinte (*caso Bilhete de Identidade*);
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social (*caso Bilhete de Identidade*);
 - d) Cartão de Utente (SNS) (*caso Bilhete de Identidade*);
 - e) Relatório do médico, com quadro clínico do utente e se necessária prescrição médica atualizada;
 - f) Última Declaração de ISR e respetiva nota de liquidação;
 - g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;

- h) Documento(s) comprovativos da existência de despesas mensais fixas com medicação de uso permanente (últimos 3 meses);
 - i) Documento (s) comprovativo das despesas com habitação;
 - j) Outra documentação relevante específica a cada situação.
2. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
3. O pedido de admissão só é considerado após a entrega dos documentos solicitados.

NORMA 9ª

Admissão

1. A admissão passa obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Instituição.
2. Compete ao(à) Diretor(a) Técnica instruir o processo de admissão, tendo em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. Da decisão é dado conhecimento ao utente ou ao seu responsável num prazo que não deve exceder os 30 dias, após receção da candidatura.
4. Em situações de grande urgência a admissão será sempre a título provisório com o parecer do Diretor(a) Técnico(a) e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, o(a) candidato(a) fica automaticamente inscrito e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato e/ou seu responsável, através de carta ou endereço eletrónico.
6. O período de candidatura decorre durante todo o ano, consoante o horário de funcionamento da secretaria.

NORMA 10ª

Lista de Candidatos

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas procede-se à priorização das admissões segundo critérios definidos, e ficam em lista de espera pela ordem da pontuação.
2. Tal facto é comunicado ao(à) candidato(a) e/ou seu responsável, bem como referido o lugar que ocupa na lista de espera.

3. A lista de Espera é atualizada após cada admissão concretizada, candidatura nova aceite ou desistência dos(as) inscritos(as) na mesma.
4. São critérios de exclusão desta listagem os seguintes:
 - a) Morte do(a) candidato(a)
 - b) Desistência do(a) candidato(a)
 - c) Integração do(a) candidato(a) noutra Estabelecimento.

NORMA 11ª

Período de Ambientação

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a três meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.
2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o Utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

NORMA 12ª

Contrato Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, considerando-se assim a sua aceitação pelo seu conteúdo bem como pelas regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar, pessoa significativa ou pelo seu responsável.
5. Após a assinatura entre as partes, é entregue uma cópia ao utente, e seu responsável e outra fará parte integrante do processo individual do utente.

NORMA 13ª

Processo Individual do Utente

1. Para cada utente que usufrua dos serviços prestados pelo SADE será elaborado um Processo Individual, onde consta a sua identificação pessoal, elementos relativos à sua situação social e económica, necessidades específicas, potencialidades e competências.
2. Este processo é numerado e deve englobar:

Área Sociofamiliar:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Fotocópia da Carta de admissibilidade;
- c) Ficha de Avaliação de Diagnóstico do utente;
- d) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
- e) Fotocópia do Cartão de Contribuinte (*caso Bilhete de Identidade*);
- f) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social (*caso Bilhete de Identidade*);
- g) Última Declaração de ISR e respetiva nota de liquidação;
- h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- i) Documento(s) comprovativos da existência de despesas mensais fixas com medicação de uso permanente (últimos 3 meses)
- j) Documento (s) comprovativo das despesas com habitação;
- k) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SADE;
- l) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- m) Indicação dos serviços a prestar.
- n) Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
- o) Relatórios de monitorização e avaliação do PI;
- p) Registo de Períodos de Ausência ao serviço;
- q) Registo de Ocorrências;
- r) Outra documentação relevante específica a cada situação.

Área da Saúde:

- a) Fotocópia do Cartão de Utente (SNS) (*caso Bilhete de Identidade*);
- b) Identificação e contacto do médico assistente;

Área da Jurídica:

- a) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SADE;

- b) Contrato de Prestação de Serviços;
- c) Registo da cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data
- d) Outra documentação relevante específica a cada situação.

CAPÍTULO III

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 14ª

Local e Instalações

1. SADE com sede na Rua Gustave Eiffel, nº 18, no Entroncamento funciona nas instalações Do CERE- Centro de Ensino e Recuperação do Entroncamento.
2. As suas instalações são compostas por:
 - a) Área de Direção e Serviços Técnicos;
 - b) Área de copa para organização da distribuição das refeições dos cleintes;
 - c) Áreas comuns aos restantes serviços da Instituição (serviços administrativos, cozinha e refeitório, divisão de arrumos, lavandaria, instalações sanitárias, salas de atividades e áreas de serviço)

NORMA 15ª

Horário de Funcionamento

1. O SADE funciona todos os dias, incluindo fins-de-semana e feriados, de acordo com os seguintes horários:
 - a) Segunda a sexta-feira: das 08h30 às 17h00;
 - b) Fins-de-semana e feriados: das 10h00 às 15h00.

NORMA 16ª

Lotação

O SADE tem capacidade para 25 utentes.

NORMA 17ª

Regras Gerais de Funcionamento

1. O domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alteração nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização.
2. No caso em que a chave do domicílio do utente tenha sido confiada ao SADE, esta é guardada no chaveiro, em lugar seguro, nas instalações da Instituição, e é utilizada pelos colaboradores responsáveis pela prestação de serviços no domicílio do utente, os quais zelam cuidadosamente pela sua utilização;
3. Instituição não se responsabiliza pelo desaparecimento de objetos de valor da casa dos utentes, caso este entenda pode apresentar reclamação na Instituição acompanhada de uma cópia da queixa-crime apresentada no órgão de polícia criminal competente
4. Caso se verifique a responsabilidade do colaborador da Instituição, a ação penal deve ser efetuada contra o próprio, e a Instituição age de acordo com os preceitos disciplinares estabelecidos por lei.
5. Na ocorrência de um óbito, na presença do colaborador, este deve informar imediatamente a instituição, que se encarrega de informar a pessoa responsável pelo utente, permanecendo no local até à sua chegada. Deve providenciar-se a presença de um médico para confirmar o óbito ou proceder à transferência do utente para o hospital.

NORMA 18ª

Prestação de Cuidados e Serviços

1. Cuidados de higiene e conforto pessoal

- a) Os Serviço de higiene pessoal são realizados de acordo com as necessidades do utente;
- b) São serviços de higiene e conforto pessoal: o banho completo, a higiene diária, o tratamento de unhas, o pentear e barbear e o mudra de roupa;
- c) Este serviço é prestado preferencialmente no período da manhã. Quando necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço e o o seu custo de acordo com a tabela em vigor;
- d) O utente deve respeitar as orientações do serviço relativas aos cuidados de higiene e aos tempos destinados à sua execução;
- e) Os produtos e materiais utilizados na higiene pessoal são da responsabilidade do utente.

2. Higiene habitacional

- a) Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
- b) São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato do serviço celebrado.

3. Fornecimento das Refeições

- a) O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das refeições: almoço e/ou jantar;
- b) As refeições são distribuídas diariamente, duas vezes por dia de segunda a sexta-feira e uma vez por dia, ao fim de semana;
- c) Sempre que se verifique necessário o apoio nas refeições, implicando duas deslocações ao domicílio, será considerado como mais um serviço; A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
- d) As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;

4. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente

- a) O serviço de tratamento de roupa consiste na recolha de roupa suja e distribuição de roupa lavada no domicílio do utente;
- b) As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
- c) Cada peça de roupa deverá ser marcada com um número/letra indicado pelos serviços de lavandaria, sendo da responsabilidade do utente ou familiar/responsável a sua identificação.

5. Atividades de animação e sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais

- a) As atividades de animação e sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais são promovidas pela instituição e constam no Plano de Atividades Anual;
- b) O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo são da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a) que comunica, através dos colaboradores do SADE, a organização de atividades, nas quais os utentes desta resposta social possam ser incluídos;
- c) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
- d) É sempre necessária a autorização do responsável pelo utente, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
- e) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados pelos colaboradores da instituição.

6. Apoio Psicossocial

- a) O apoio psicossocial visa a prestação de atendimento, apoio e encaminhamento ao utente e família com dificuldades na prevenção e resolução de problemas ao nível psicossocial;
- b) Cabe ao Diretor(a) Técnico(a) garantir o acompanhamento, avaliação e aducação dos cuidados e serviços a prestar;
- c) É também da sua responsabilidade assegurar e promover a colaboração com outras entidades, informando acerca dos apoios existentes na comunidade;
- d) O Diretor Técnico realiza atendimentos semanais com os utentes e seus cuidadores, mediante marcação prévia.

7. Cuidados de Saúde

- a) Quando a situação do utente exigir a prestação de cuidados de saúde, estes são prestados pelo USF do utente ou pelo médico assistente e são da sua inteira responsabilidade;
- b) O SADE pode apoiar o utente e família ao nível da preparação e administração de medicamentos, sendo obrigatório a entrega da prescrição médica junto com a medicação. A mesma é administrada pelos colaboradores no horário de prestação de serviços;

8. Acompanhamento e transporte a consultas/exames complementares de diagnóstico

- a) O utente deverá ser acompanhado a consultas e/ou exames complementares de diagnóstico preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da instituição.

9. Aquisição de Bens e Serviços

- a) A aquisição de bens e serviços será feita a pedido do utente e, sempre que possível em articulação com o seu responsável;
- b) Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos;
- c) Sempre que o utente entregue dinheiro em mãos ao colaborador, este verifica-o contando-o à sua frente.

10. Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio

- a) Ao nível da orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio, a situação será analisada por pessoal da instituição, de acordo com o utente e/ou família;
- b) No caso da situação requerer a intervenção de pessoal especializado, a instituição poderá servir de intermediário para a contratação de serviços, sendo os encargos suportados pelo utente e/ou família.

11. Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

- a) Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SADE pode encaminhar para a sua aquisição ou empréstimo.

CAPÍTULO IV

COMPARTICIPAÇÃO MENSAL E FAMILIAR

NORMA 19ª

Definição

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

NORMA 20ª

Método de Cálculo da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
2. O cálculo do rendimento per capita para apuramento do valor da comparticipação familiar tem por base o definido na Portaria nº 128-D/2019, obedecendo à seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

NORMA 21ª

Conceito de Agregado Familiar

Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculos de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

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

NORMA 22ª

Rendimento do Agregado Familiar

1. Para efeitos de determinação do rendimento do agregado familiar consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar considera-se os rendimentos anuais ou anualizados.

NORMA 23ª

Despesas Fixas do Agregado Familiar

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação nas despesas da resposta social ERPI (Estrutura Residencial Pessoas Idosas) relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 24ª

Prova de Rendimentos e Despesas Fixas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que se considerem adequadas, pode ao SADE convencionar um montante de comparticipação familiar do utente.
3. A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

NORMA 25ª

Determinação da Comparticipação Familiar

De acordo com o disposto na portaria 196-A/2015, 1 de julho, comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços do SADE é determinada pela aplicação de uma percentagem de 40% a de 75% sobre o rendimento per capita do agregado familiar, segundo a seguinte tabela.

<u>Serviços</u>	<u>Dias Úteis</u>		<u>Fim-de-Semana e Feriados</u>
	<u>1 serviço/dia</u>	<u>2 serviços dia</u>	
Alimentação	30%	+ 10%	+ 10%
Higiene Pessoal	10%	+ 10%	
Higiene Habitacional	5%		
Tratamento Roupas	5%		
Outros Serviços	5%		

NORMA 26ª

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao dia 10 de cada mês junto da Secretaria da Instituição, entre as 9.00h e as 17.30h, através de dinheiro, cheque ou transferência bancária.



2. No caso de atrasos reiterados ou de não pagamento da comparticipação familiar, sem justificação prévia e plausível, a frequência poderá ser suspensa e a situação será analisada pela Direção, sendo o facto comunicado, por escrito, ao utente ou seus legais representantes.
3. Se os familiares não contactarem a Direção na sequência da comunicação escrita, em carta registada e após 30 dias do seu envio, será anulada a inscrição por ausência de pagamento.

NORMA 27ª

Redução da Comparticipação Familiar Mensal

1. Nos casos em que se verifique a frequência na mesma resposta social, por mais do que um membro do mesmo agregado familiar, a comparticipação referente ao segundo e seguintes será reduzida em 20 %.
2. As ausências num período igual a quinze dias consecutivos têm um desconto de 25% da mensalidade.
3. As ausências num período superior a quinze dias consecutivos têm um desconto 50% da mensalidade.
4. Quando ocorrem situações de doença ou outras devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a 30 dias, a inscrição manter-se-á válida e sem pagamento da mensalidade.
5. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor será escrita uma carta ao utente/ familiar, um mês antes de efectuar a alteração.
6. Os utentes poderão usufruir de 30 dias (em sequência ou intercalados) para gozo de férias, em que não pagarão mensalidade.

NORMA 28ª

Revisão da comparticipação familiar

1. A revisão da comparticipação familiar é realizada, no início de cada ano civil.
2. Em caso de comprovada alteração da situação económica do agregado familiar, a comparticipação familiar será ajustada extraordinariamente, em conformidade.
3. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
4. Sempre que haja quaisquer dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, após efetuarem as diligências que se considerem podem as instituições convencionar um montante da comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. 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 a prestar, não excedendo os 5% ao ano.

NORMA 29ª

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

CAPÍTULO IV

PESSOAL DA INSTITUIÇÃO

NORMA 30ª

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdos funcionais, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. É da competência da Direção a admissão de pessoal a contratar, considerando o parecer do Coordenador(a) da Resposta Social, tendo como prioridade as habilitações académicas e o perfil para o desempenho do cargo.
3. Todos os Técnicos da Resposta Social devem ter habilitações inerentes às suas funções.

NORMA 31ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do SADE compete a um Técnico Superior, cujo nome, formação profissional e função se encontra afixado em local visível, sendo responsável, perante a Direção pelo funcionamento geral do mesmo.
2. É da competência da Direção a admissão de pessoal a contratar, considerando o parecer do Coordenador(a) da Resposta Social, tendo como prioridade as habilitações académicas e o perfil para o desempenho do cargo.
3. Todos os Técnicos da Resposta Social devem ter habilitações inerentes às suas funções.

CAPÍTULO V

Direitos e Deveres

NORMA 32ª



Direitos e Deveres

Direitos dos utentes/famílias:

- a) Ingressar na Resposta Social por vontade própria;
- b) Conhecer o Regulamento Interno do SADE e ser informado dos seus Direitos;
- c) Ser respeitado e fazer-se respeitar na sua dignidade e intimidade da vida privada e autonomia, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais, devendo a instituição ajudar a superar o isolamento e marginalização sociais;
- d) Usufruir dos serviços adequados à sua situação, de acordo com o contrato celebrado bem como do plano de trabalho estabelecido visando a cobertura das suas necessidades, tendo em vista a manutenção ou melhoria da sua autonomia.
- e) Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens e outros objetos sem a sua previa autorização e/ou da respetiva família.
- f) Ver garantida a custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao colaborador responsável pela prestação de serviços.
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
- h) Participar ativamente, com opiniões e sugestões na definição das suas necessidades individuais; ser parceiro da equipa de cuidados de forma a melhorar continuamente os serviços, o seu bem-estar e grau de satisfação;
 - i) Participar no conjunto de atividades de animação sociocultural proporcionadas e garantidas pela instituição

São deveres dos utentes/famílias

- a) Cumprir com as normas do Regulamento Interno, bem como de outras determinações e decisões da Direção e da Direção técnica;
- b) Manter respeito e urbanidade para com os colaboradores e dirigentes da Instituição;
- c) Não exigir dos colaboradores a prestação de funções que não sejam da sua competência, deixando-os desenvolver o seu trabalho segundo os seus métodos e formação;
- c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- d) Comparticipar os custos do serviço de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor e de acordo com o contrato estabelecido com a Instituição, até ao dia 15 de cada mês.

- e) Colaborar com a Instituição, prestando todas as informações necessárias de forma a adequar à sua situação um plano de cuidados individualizados
- f) Comunicar qualquer alteração substancial na forma de prestação dos serviços solicitados.
- g) Indicar o seu receituário médico, forma e horário em que deve ser ministrado;
- h) Fornecer os artigos de higiene, nomeadamente as fraldas, toalhetes e pomadas para uso pessoal;
- i) Identificar a sua roupa.
- j) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Direitos do SADE

- a) Exigir o cumprimento do Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- b) Exigir ao utente ou responsável, o pagamento da mensalidade até ao dia 15 de cada mês;
- c) Em caso de atentado ao bom-nome e reputação da Instituição, por injúria ou calúnia, por parte dos utentes ou familiares, a Direção reserva-se o direito de apuramento de responsabilidades, com recurso à via judicial se necessário;
- d) Sem prejuízo das normas legais em vigor, cumpre à Direção estabelecer os princípios e regras atinentes relativas à fixação (quantificação e fórmula de cálculo) das comparticipações financeiras dos utentes e/ou suas famílias, devidas pela prestação de serviços ou utilização de equipamentos;
- e) Cumpre à Instituição sancionar toda a incorreção ou irregularidade que revele comportamentos incompatíveis com o normal funcionamento do SADE, aplicando as seguintes penalizações:
 - a) Advertência;
 - b) Repreensão registada;
 - c) Expulsão;
 - d) Suspensão ou rescisão do contrato sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, tais como, o relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;
 - e) Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeito no dia em que seja notificada ao utente/familiar.

Deveres do SADE

1. Garantir a qualidade dos serviços, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado;

3. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do SADE.
4. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
 - h) Garantir sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

CAPÍTULO VI

INTERRUPÇÃO E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA 33ª

Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em SADE em caso de internamento do utente ou férias/accompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante mais de 15 dias seguidos.

NORMA 34ª

Resolução de Conflitos e Permanência na Resposta Social

Quando se verificarem comportamentos ou atitudes geradoras de conflitualidade na rotina do SAD, mau relacionamento com o pessoal ao serviço ou quaisquer outras circunstâncias perturbadoras do ambiente e se esgotarem todas as diligências para a correção desses comportamentos, cessam as

condições de prestação de serviços ao elemento perturbador, devendo este deixar de receber apoio do SADE.

NORMA 35ª

Cessação da Prestação de Serviços

1. Em caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à instituição com 30 dias de antecedência.
2. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Utente.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da quantia mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Dívidas à instituição, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SADE ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
5. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

NORMA 36ª

Gestão de Maus Tratos e Negligência

6. Sempre que ocorrer uma suspeita de maus-tratos esta será analisada pelo Diretor(a) Técnico(a), auscultando os vários intervenientes do caso e, tomará as diligências necessárias.
7. Em situação de negligência, abusos e maus-tratos do utente para com o colaborador, o responsável pelo serviço de apoio domiciliário deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação e informar a família do sucedido, reportando à Direção do CERE a situação de maus-tratos. Se o utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair da resposta social.

8. Quando a situação de abuso, negligência ou mau trato implicar crime público (ex: abuso sexual) a situação deverá ser encaminhada pela Direção para a Polícia ou Ministério Público;
9. A gestão de maus tratos/negligência é feita através do controlo das causas e dos fatores de risco, nomeadamente:
 - a) Melhorar a informação sobre este assunto aos utentes, familiares/amigos e colaboradores;
 - b) Assegurar aos colaboradores a possibilidade de comunicarem incidentes de maus tratos e oferecer-lhes aconselhamento e apoio suficientes;
 - c) Garantir ações de formação adequadas sobre a problemática de maus tratos.

NORMA 37ª

Reclamações e sugestões

1. O SADE possui livro de reclamações nos termos da legislação em vigor.
2. Não obstante o disposto no número anterior podem ser apresentadas reclamações ou sugestões.

CAPÍTULO VI

Disposições Finais

NORMA 38ª

Alteração ao Regulamento

3. As alterações ao regulamento interno devem ser comunicadas ao utente, ou ao seu responsável, com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
4. Caso não concordem com as alterações efectuadas, os utentes têm trinta dias para cessar o contrato.
5. Até 30 dias antes da sua entrada em vigor as alterações ao regulamento interno devem ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P.

NORMA 39ª

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CERE, tendo em tendo em consideração a legislação e os normativos em vigor sobre a matéria

NORMA 40ª

Disposições Complementares

A Instituição assegura que todos os utentes desta resposta social estão abrangidos por seguro de acidentes pessoal.

NORMA 41ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a aprovação pela Direção.

Contactos:

Serviço de Apoio Domiciliário do Entroncamento

Morada:

Rua Gustave Eiffel, nº 18

2330 – 163 Entroncamento

Telefone (Serviços Administrativos):

249 717 522

Fax (Serviços Administrativos):

249 718 169

E-mail (Serviços Administrativos):

cere-unia@mail.telepac.pt