REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
CASA DA IGREJA

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Norma 1.ª

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento Interno de Funcionamento aplica-se à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) Casa da Igreja da Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 01/09/2000.

Norma 2.ª

Legislação Aplicável

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

a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro – aprova o Estatuto das IPSS;
b) Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho, na sua redacção actual – regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Instituto da Segurança Social, I.P.;
c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro – aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do SAD;
d) Decreto-Lei n.º 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 respectivo regime contra-ordenacional;
e) Protocolo de Cooperação em vigor;
f) Circulares de Orientação Técnica acordadas;
g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3.ª

Destinatários e Objectivos

1. São destinatários do SAD 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 permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. Constituem objectivos do SAD:
   a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
   b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
   c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
   d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
   e) 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;
   f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
   g) 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;
   h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
   i) 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;
   j) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
   k) Promover a intergeracionalidade;
   l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
   m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
   n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
   o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Norma 4.ª

Cuidados e Serviços

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
   a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
   b) Cuidados de higiene;
   c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;

d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
e) Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
f) Apoio psicossocial;
g) Cuidados de imagem;

2. O SAD assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
b) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia entre outros;
c) Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados nos dias úteis.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão dos Utentes

Norma 5.ª

Condições de Admissão

São condições de admissão ao SAD:
a) As admissões são condicionadas pelo número de vagas existentes;
b) As admissões ficam condicionadas a um período experimental de 3 meses, justificada pela ambientação perfeita dos utentes às normas e rotina da Instituição;
c) Pessoas idosas ou não que devido ao seu estado físico e/ou psíquico, necessitem de cuidados permanentes;
d) Não são admitidos idosos com doença infecto-contagiosa em fase activa ou do foro psiquiátrico não compensada;
e) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3.ª.

Norma 6.ª

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
a) Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário;
b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;

d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o/a utente pertença;
e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma 7.ª

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
a) Situação economicamente desfavorecida;
b) Situação de risco;
c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
d) Utente de outra resposta social da Instituição;
e) Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição.

Norma 8.ª

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Director Técnico desta estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. São competentes para decidir o processo de admissão o Director Técnico e a Direcção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á 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.
5. Em situação de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Director Técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

Norma 9.ª

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
   a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
   b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
   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) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
   e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
   f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
   g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; 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.

Norma 10.ª

Processo Individual do Utente

1. Do Processo Individual do Utente constam:
   a) Identificação e contacto do utente;
   b) Data de início da prestação dos serviços;
   c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
   d) Identificação e contacto do médico assistente;
   e) Identificação da situação social;
   f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
   g) Programação dos cuidados e serviços;
   h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
   i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
   j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
   k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do Utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direcção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

CAPÍTULO III

Regras de Funcionamento

Norma 11.ª

Horários de Funcionamento

O SAD funciona nos dias úteis das 08:00 às 17:00.

Norma 12.ª

Cálculo do Rendimento *per capita*

1. O cálculo do rendimento do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC= (RAF/12 - D)/N$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita
RAF= Rendimentos do agregado familiar (anual ou anualizado)
D= Despesas mensais fixas
N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista 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 3.º 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 utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;
b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para 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, diferençai 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 Dezembro 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 artigo 5.º 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).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
c) 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.

Norma 13.ª

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

N.º de serviços	Percentagem
Fornecimento e apoio nas refeições	25%
Cuidados de higiene	20%
Cuidados de imagem	5%
Tratamento de roupas do uso pessoal do utente	10%
Higiene habitacional	10%
Apoio psicossocial e Actividades de animação, socialização	5%
Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia	*Definidos com base na natureza dos produtos de apoio* *Cama articulada: 20 Euros* *Canadianas: 15 Euros* *Cadeira de Rodas: 15 Euros* *Andarilho: 10 Euros*
Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico Apoio na aquisição de bens e serviços	*20 Euros*

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma 12.ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
   a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
   b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Norma 14.ª

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior.

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, em caso de ausência da prestação dos serviços por internamento, acidente, férias, acompanhamento de familiares ou outras relacionadas com a integração social e familiar do utente, devidamente comprovados, que excedam 15 dias consecutivos.

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Norma 15.ª

Pagamento de Comparticipação Familiares

1. O pagamento das Comparticipação familiares é efectuado até ao dia 8 do mês a que respeita.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado no mesmo período da Comparticipação familiar.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas Comparticipação familiares, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 16.ª

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de fornecimento e apoio nas refeições- uma actividade por dia que corresponde ao fornecimento e apoio mínimo e simultâneo das duas principais refeições (almoço e jantar), todos os dias contratualizados, exceptuando quando por vontade expressa do utente, não seja necessário o fornecimento e apoio de ambas.,
2. Podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche, sendo então considerado como outro serviço e com os seguintes horários:
   a) Pequeno-almoço: 09:30;
   b) Almoço, Lanche e Jantar: 12:30 (a marmita é entregue no mesmo momento).
3. A ementa semanal é enviada para o domicílio do utente, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma 17.ª

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene e conforto pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã., no mínimo 1 vez por dia, todos os dias contratualizados;
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

Norma 18.ª

Cuidados de Imagem

O serviço de cuidados de imagem baseia-se no serviço de cabeleireiro e é prestado quando solicitado pelo utente.

Norma 19.ª

Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.
3. O serviço é prestado, no mínimo, uma vez por semana.

Norma 20.ª

Higiene Habitacional

1. 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 (casa de banho, quarto e cozinha)
2. O serviço é prestado, no mínimo, uma vez por semana.

Norma 21.ª

Actividades de Animação e Socialização, designadamente: Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocação a Entidades da Comunidade

1. No que diz respeito a este serviço, terá de existir um mínimo de 4 actividades semanais entre as identificadas.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Director Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.

8. Estas aquisições são pagas directamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.
9. O serviço é prestado, no mínimo, uma vez por semana.

Norma 22.ª

Acompanhamento e Transporte a Consultas, assim como aos Exames Complementares de Diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do representante legal e/ou do próprio utente;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por familiares, o serviço poderá ser realizado por colaboradores da instituição, sendo considerado como mais um serviço;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Norma 23ª.

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma 24.ª

Apoio Psicossocial

1. O SAD providencia o acompanhamento psicossocial, através da visita dos técnicos (psicólogo e assistente social), promovendo actividades socio-terapêuticas.
2. O serviço é prestado, no mínimo, uma vez por semana.

Norma 25.ª

Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utentes

Os prestadores de cuidados elucidam e apoiam os cuidadores informais na realização dos cuidados.

Norma 26.ª

Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respectivas prescrições médicas.

2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos da tarde, feriados e fins-de-semana.

CAPÍTULO V
RECURSOS

Norma 27.ª

Pessoal

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

Norma 28.ª

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica do SAD compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral da mesma.
2. O Director Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Encarregado Geral.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

Norma 29.ª

Direitos e Deveres dos Utentes

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

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

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

Norma 30.ª

Direitos e Deveres da Instituição

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

2. São deveres da Instituição:
a) 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 actualizados;
h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Norma 31ª

Direitos e Deveres dos Voluntários

1. São direitos dos voluntários:
   a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
   b) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
   c) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
   d) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
   e) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, de modo a aperfeiçoar o seu trabalho de voluntário;
   f) Ter um seguro de acidentes pessoais.
2. São deveres dos voluntários:
   a) Observar e respeitar as normas e princípios éticos da instituição ou de todas as pessoas a que elas estão interligadas;
   b) Efectuar algum tipo de formação para um melhor desenvolvimento das actividades realizadas;
   c) Respeitar as opções e orientações dos profissionais da instituição, cumprindo também, a calendarização da realização das actividades acordadas;
   d) Utilizar, durante as actividades, a sua identificação como voluntário e nunca assumir papel de representante da instituição, sem devido reconhecimento da mesma.

Norma 32.ª

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

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

Norma 33.ª

Guarda da Chave do Domicílio do Utente

A chave do domicílio do utente, que tenha sido confiada ao SAD, deverá ser guardada em local seguro e entregue à responsabilidade do colaborador responsável pela prestação dos serviços e cuidados.

Norma 34.ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 35.ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em SAD em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da comparticipação familiar do utente sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos; a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo utente por carta registada ou por simples declaração em impresso próprio adquirido na recepção, com 8 dias de antecedência.

Norma 36.ª

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Norma 37.ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto Direcção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou representante legal e/ou familiar.

Norma 38.ª

Livro de Registo de Ocorrências

O SAD dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 39.ª

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no acto de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Conforme o Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março, artigo 26.º, ponto 2, qualquer alteração ao regulamento interno é comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P., nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 30.º.

Norma 40.ª

Integração de Lacunas

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

Norma 41.ª

Norma Revogatória

São revogados todos os regulamentos internos anteriores.

Norma 42.ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação pelo Conselho de Administração da Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa.