



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO



PREÂMBULO

A Associação de Solidariedade Social da Freguesia de Silves (ASSFS), é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), criada com o objetivo de prestar apoio à infância e terceira idade, através do funcionamento das respostas sociais de Creche, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia e Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas.

A ASSFS tem como missão, a prestação de um serviço de referência dirigido à comunidade, promovendo, de forma integral e personalizada a integração e inclusão social, através de um processo de desenvolvimento contínuo e melhoria da qualidade de vida das crianças, idosos e comunidade em geral, dando prioridade às mais desfavorecidas, criando um ambiente de relacionamento intergeracional e, favorecendo os sentimentos de interação, autoestima e segurança.

É uma Instituição de referência, reconhecida e certificada pela qualidade dos seus serviços, baseada no trabalho de equipa e numa gestão sustentável, orientada para a inclusão social, consolidando as respostas sociais e atuando de uma forma proactiva às necessidades emergentes da comunidade. É promovido e desenvolvido o respeito pela pessoa humana, tendo em conta a natureza unitária da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade, regendo-se pelos seguintes **valores**:

- ✓ **SOLIDARIEDADE** – Sentido de responsabilidade em relação à comunidade de pertença e envolvimento na sua preservação e promoção; sensibilidade face aos problemas sociais e contributo para a sua resolução.
- ✓ **COOPERAÇÃO** – Como forma privilegiada de interação humana, valorização do agir concertado e partilhado com outros, indivíduos ou organizações, tendo em vista um fim comum.
- ✓ **RESPEITO** – Relações balizadas por valores morais e de empatia com o outro, respeito pela autonomia individual e respeito pela diferença.
- ✓ **ÉTICA** – Rigor e qualidade na intervenção; respeito pelos diferentes códigos deontológicos; ações diárias balizadas por sentido ético que defenda os valores coletivos.
- ✓ **HONESTIDADE** – Posição clara, transparente e assertiva nas relações internas e externas.
- ✓ **HUMANISMO** – Valorização e respeito pelo ser humano, suas capacidades e diferenças. sensibilidade face a situações de desigualdade, discriminação ou injustiça social.
- ✓ **INCLUSÃO** – Garantir as condições para a concretização do potencial humano de cada um e a sua integração social.
- ✓ **INTEGRIDADE** – Coerência entre os valores e a ação/intervenção, como gerador de confiança interna e externa.
- ✓ **IGUALDADE** – Garantir o acesso igualitário a condições de realização pessoal e social e o cumprimento de direitos e de deveres de forma equitativa.

A **Política da Qualidade** da Associação de Solidariedade Social da Freguesia de Silves traduz-se na realização da sua missão através de uma atuação dirigida em cinco vertentes:

1. Satisfação dos Clientes.
2. Cumprimento dos requisitos legais, estatutários e outros aplicáveis.
3. Inovação e aperfeiçoamento dos trabalhadores.
4. Corresponder às necessidades e expetativas dos parceiros, desenvolvendo redes de parcerias.
5. Relações benéficas com Fornecedores.

A ASSFS, assume-se como uma Associação respeitável e interveniente na área social, constituída por uma equipa multidisciplinar, motivada, competente e inovadora, procurando atingir o bem-estar dos clientes e, consequentemente, da comunidade envolvente, e pugnar por um crescimento sustentável.

O presente regulamento, destina-se à resposta social de **Serviço Apoio Domiciliário (SAD)**, desenvolvida no **Centro Comunitário das Lameiras (CCL)**, Rua Santa Ana Nº1, 6230-48 Silves, **Telefone:** 275 662 357, **Telemóvel:** 967 588 310, **E-mail:** geral@assfsilves.pt.

Tem capacidade para 20 utentes, todos abrangidos pelo Acordo de Cooperação, assinado com o Centro Distrital da Segurança Social de Castelo Branco, a 9 Março 2009, com efeito retroativo a 01 Janeiro 2009.

CAPÍTULO I

NATUREZA/FINS E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Artigo 1º

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente regulamento, define as normas de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), o qual constitui uma resposta social da Associação de Solidariedade Social da Freguesia de Silves, Concelho do Fundão, Distrito de Castelo Branco.
2. A Associação de Solidariedade Social de Silves, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral da Ação Social da Segurança Social sob o nº 51/2003, fl. 168 do livro nº 9 das Associações de Solidariedade Social.

Artigo 2º

LEGISLAÇÃO APLICAVEL

1. O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados **no domicílio**, a pessoas e/ou famílias que, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:
 - a) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.
 - b) Decreto-lei nº 33/2014, de 04 de Março que procede à segunda alteração e republica o Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março – Define o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
 - c) Decreto – Lei n.º 172 –A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, alterado pela Lei nº 76/2015, de 25 Julho – aprova e altera o estatuto das IPSS.
 - d) Portaria Nº196 – A /2015 de 01 Julho, alterada pela portaria 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.
 - e) Decreto-lei nº 126-A/2021 de 31 Dezembro- altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais.
 - f)Protocolo de Cooperação em vigor.
 - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3.º

REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Instituto da Segurança Social, IP e, necessários à prestação dos serviços contratualizados.
2. O seu tratamento, é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a Diretor/a Técnico/a, e/ou, do/a encarregado/a da proteção de dados (DPO) e, pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de crianças que acompanham, estando relativamente aos mesmos, obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O encarregado de educação ou quem exerça as responsabilidades parentais, dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento, o acesso aos dados pessoais que digam respeito ao seu educando, bem como, a sua retificação ou eliminação, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à utilização dos dados, podendo para o efeito, solicitar documento específico para o exercício desse direito.

Artigo 4.º

DESTINATÁRIOS, OBJETIVOS E PRINCIPIOS DE ATUAÇÃO

1. São destinatários do SAD:

a) 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 atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. Consistem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias.
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar.
 - c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais.
 - d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia.
 - e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utente, sendo este objeto de contratualização.
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.
 - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.
3. O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:
- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização.
 - b) Interdisciplinaridade.
 - c) Avaliação das necessidades do utente.

- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar.
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência.
- f) Participação e corresponsabilização do utente ou seu representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

Artigo 5º

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal.
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados.
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica.
 - d) Tratamento de Roupas de uso pessoal do utente.
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
 - f) Gestão da medicação de acordo com a prescrição do médico assistente.
2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
 - b) Apoio psicossocial.
 - c) Transporte.
 - d) Cuidados de imagem.
 - e) Realização de atividades ocupacionais.
3. Os cuidados e serviços disponibilizados pelo SAD, podem ser prestados nos dias úteis, aos fins de semana e feriados, de acordo com a necessidade do utente.

Artigo 6º

INSTALAÇÕES

1. A coordenação e a supervisão do SAD, funcionam no Centro Comunitário das Lameiras, sito na Rua de Santa Ana n.º 1, 6230-648 Silves.
2. O Centro Comunitário das Lameiras está dividido em dois pisos.
 - 2.1. No piso 0 localizam-se:
 - a) De acesso público:
 - Hall de entrada.
 - Receção.
 - Sala de espera/sala visitas.
 - Wc 's comuns.
 - b) De acesso restrito:

- Creche.
- Gabinete da Direção Técnica.
- Gabinete dos Serviços Administrativos.
- Gabinete Médico e Enfermagem.
- Refeitório.
- Cozinha.
- Arrumos.
- Despensa de frios.
- Armazém alimentar.
- Lavandaria.
- Vestiários.
- Armazém.

2.2. No piso 1 localizam-se:

a) De acesso público:

- Salão de convívio.
- Wc 's comuns.
- Sala visitas (ala C).
- Espaços exteriores.

b) De acesso restrito:

- Corredores das alas A, B e C.
- Quartos duplos.
- Quartos individuais.
- Ginásio.
- Copa B.
- Sala animação.
- Wc com maca de banho assistido.
- WC com banheira de banho assistido.

CAPITULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA, ADMISSÃO E ACOLHIMENTO

Artigo 7º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão no SAD, as referidas no nº1 do Artigo 4º.

Artigo 8º

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de priorização na admissão:

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
1. SITUAÇÃO ECONÓMICA - FINANCEIRA	
a) Risco de exclusão social (20 Pontos)	0
b) Rendimentos inferiores à RMMG, referentes ao ano civil da candidatura (10 Pontos)	0
c) Rendimentos iguais ou superiores à RMMG referentes ao ano civil anterior (5 Pontos)	0
2. SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA SOCIAL ENCAMINHADA POR OUTRAS ENTIDADES:	
a) Sim (15 Pontos)	0
b) Não (0 Pontos)	0
3. GRAU DEPENDÊNCIA (Aplicação da Escala de Katz - AVD's)	
a) Dependência total ou grave (15 Pontos)	0
b) Dependência moderada (10 Pontos)	0
c) Dependência ligeira (5 Pontos)	0
d) Independente/autónomo (0 Pontos)	0
4. SUPORTE SOCIOFAMILIAR	
a) Situação isolamento social/solidão extrema (15 Pontos)	0
b) Inexistência de suporte social e/ou familiar para assegurar os cuidados necessários (10 Pontos)	0
c) Desajustamento ou conflito social e/ou familiar grave (5 Pontos)	0
5. UTENTE DE OUTRA RESPOSTA SOCIAL DA INSTITUIÇÃO	
a) Sim (15 Pontos)	0
b) Não (0 Pontos)	0
6. TER UM FAMILIAR DIRETO (CONJUGUE, FILHO OU IRMÃO) A FREQUENTAR ESTA RESPOSTA SOCIAL OU OUTRA DENTRO DA INSTITUIÇÃO	
a) Sim (15 Pontos)	0
b) Não (0 Pontos)	0
7. SER RESIDENTE E/OU NATURAL DA FREGUESIA DE SILVARES, CONCELHO DO FUNDÃO	
a) Sim (5 Pontos)	0
b) Não (0 Pontos)	0
TOTAL	0

2. A ordem ou número de inscrição, não constitui critério de prioridade, na admissão do/a candidato/a.

3. A prioridade de cada admissão, será encontrada pelo somatório dos critérios referido no ponto 1, e, só em caso de empate, funcionará a data de inscrição.

4. A ASSFS reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verifiquem as seguintes situações:

a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física dos utentes e trabalhadores.

b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes, para os quais, a Resposta Social não está vocacionada.

Artigo 9º

CANDIDATURA / INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o/a candidato/a ou seu representante legal, deverá proceder ao processo de candidatura/inscrição, através do preenchimento da Ficha de Inscrição, Ficha de Avaliação Inicial e Ficha de Avaliação dos Critérios de Admissão, que constituem parte integrante do processo individual do utente, devendo fazer prova, das declarações efetuadas, mediante a entrega da seguinte informação:

a) Comprovativo de rendimentos do agregado familiar (última declaração IRS e respetiva nota liquidação e, última declaração de rendimentos emitida pelo Instituto Segurança Social ou Caixa Geral de Aposentações ou último recibo de vencimento).

b) Declaração assinada pelo/a candidato/a ou seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais, para efeitos da elaboração do processo de candidatura.

2. A candidatura pode ser efetuada, presencialmente ou por telefone, de segunda a sexta-feira das 9h30 às 12h30 e das 14h30 às 17h30. Contudo e, em casos excecionais, devidamente justificados, pode ser feito noutro dia e noutro horário, se acordado, previamente, com a Direção e/ou Direção Técnica.

3. Após efetuada a candidatura e, mediante marcação prévia com o/a candidato/a ou seu representante legal e/ou, família, é feita uma visita domiciliária, para avaliar se as condições habitacionais do/a candidato/a, se adequam à prestação do Serviço Apoio Domiciliário.

4. Recebido o pedido de candidatura, o mesmo é registado e analisado pela Assistente Social, a quem compete elaborar uma Proposta de Admissão, baseada nas condições de admissão, na avaliação dos critérios de admissão e, nas condições sociais, familiares e económicas do/a candidato/a.

5. É competente para decidir o processo de admissão, a Direção da Instituição, ou alguém delegada por esta.

6. Após decisão favorável da Direção, e **havendo vaga no momento**, é feita a admissão e acolhimento do/a candidato/a, mediante a assinatura de um contrato de prestação de serviços, e preenchimento de toda a documentação inerente ao processo de admissão e acolhimento, que constituirá o processo individual do utente. **Não havendo vaga no momento**, o/a candidato/a fica inscrito em lista de espera, ficando o processo de candidatura arquivado em pasta própria, de acesso restrito, sendo tal facto, comunicado por escrito ao/a candidato/a ou seu representante legal, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

7. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer da Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Artigo 10º

LISTA DE ESPERA

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, o mesmo será comunicado por escrito, ao/à candidato/a ou seu representante legal.
2. A lista de espera, será atualizada sempre que haja novas candidaturas/inscrições ou, existência de vaga.
3. Serão retirados da lista de espera, os candidatos que desistam da candidatura, mediante informação de desistência por parte do/a candidato/a ou seu representante legal, em consequência de admissão noutra instituição, alteração de residência ou, óbito do/a candidato/a.
4. A Lista de espera, é atualizada de 6 em 6 meses, ou sempre que surja uma vaga, e/ou uma nova candidatura/inscrição.

Artigo 11º

PROCESSO DE ADMISSÃO

1. O processo de admissão, têm início no momento em que se informa o/a candidato/a ou o seu representante legal e/ou familiares, da condição de admissibilidade à resposta social. Havendo vaga, é admitido de imediato. Não havendo vaga, fica em lista de espera.
2. Havendo vaga ou, no surgimento desta, o mesmo é comunicado ao/à candidato/a ou seu representante legal e/ou, familiares, assim como, do dia em que terão início os serviços a prestar, sendo, nesse momento, dado conhecimento do Regulamento Interno e, solicitado, a entrega ao/à Diretor/a Técnico/a, dos seguintes documentos:
 - a) Comprovativo de rendimentos do agregado familiar (IRS, nota liquidação e/ou declaração rendimentos Segurança Social e/ou Caixa Geral de Aposentações ou, último recibo vencimento), atualizado à data do acolhimento.
 - b) Comprovativo das despesas do agregado familiar (impostos- IRS/retenção na fonte, renda casa ou prestação crédito habitação, transportes, doença crónica e, despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares), atualizado à data do acolhimento.
 - b) Boletim de Vacinas atualizado ou, comprovativo de registo de administração de vacinas do Centro de Saúde.
 - c) Relatório Médico com historial clínico e plano terapêutico do utente, atualizado à data do acolhimento.
 - d) Em situações especiais, podem ser solicitados outros documentos, de carácter judicial que comprovem a tutela ou curatela.
3. Depois de entregue a documentação referida na alínea a) e b) do ponto anterior, procede-se ao cálculo da comparticipação mensal/mensalidade, de acordo com o estabelecido nos artigos 18º e 19º.

4. Calculada a comparticipação mensal/mensalidade, procede-se à celebração do contrato de prestação de serviços, devidamente assinado pelos representantes legais da Instituição e, pelo utente ou seu representante legal.
5. Após a assinatura do contrato de prestação de serviços, deverão, proceder ao pagamento da primeira comparticipação mensal/mensalidade, calculada de acordo com os artigos 18º e 19º.
6. O processo de admissão termina com a atribuição de um número ao utente, para que, no dia do acolhimento, os bens pessoais, venham devidamente identificados.

Artigo 12º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. No dia da admissão, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, com o utente ou seu representante legal, e/ou familiar de referência, onde constam os direitos e obrigações das partes e, a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar, incluídos na mensalidade, cujo modelo se encontra afixado na instituição.
2. O contrato é feito em duplicado, sendo entregue um exemplar ao utente ou seu representante legal e/ou, familiar de referência e, o outro, arquivado no processo individual do utente.
3. Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, e ainda não tenha um representante legal, o mesmo será assinado, a rogo, pelos descendentes ou familiares de referência.
4. Qualquer alteração ao contrato, é efetuada por mútuo consentimento, por escrito, sob a forma de adenda, e, assinada pelas partes que o outorgam.
5. No ato da celebração do contrato de prestação de serviços, deverá regularizar-se, o pagamento da primeira comparticipação mensal/mensalidade, calculada de acordo com os artigos 18º e 19º.

Artigo 13º

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Quando o utente vai de férias ou, se ausenta da Instituição por iniciativa própria, do seu representante legal e/ou familiares, a interrupção do serviço, deve ser comunicada, pelo menos com 8 dias de antecedência, referindo, na mesma comunicação, o número de dias de ausência.

Artigo 14º

VIGÊNCIA E CESSAÇÃO DO CONTRATO PRESTAÇÃO SERVIÇOS

1. O Contrato de Prestação de Serviços referido no artigo 12º, é celebrado por tempo indeterminado, exceto disposição específica contrária, que deverá ser expressamente mencionada e aceite pelos subscritores do contrato.
2. O contrato pode ser denunciado a qualquer momento, por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, não implicando qualquer tipo de sanção, para qualquer das partes, devendo fazê-lo, com a antecedência

mínima de 30 dias, em relação à data de saída da resposta de SAD, devendo na comunicação escrita, informar o último dia de prestação dos serviços.

3. A denúncia do contrato implica, a liquidação de todas as despesas imputáveis ao utente, até à data de saída da resposta de SAD.

4. A Direção da Instituição, pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do contrato de prestação de serviços, por parte do utente, em casos excecionais e devidamente fundamentados.

5. O contrato de prestação de serviços, caduca automaticamente em caso de óbito do utente, devendo contudo, os herdeiros legais e/ou familiares, regularizar as dividas existentes, no prazo máximo de 30 dias, após o óbito.

6. Em casos excecionais, como seja o do comportamento violento por parte do utente, a denúncia do contrato ou abandono da resposta de SAD, pode ter efeitos imediatos, após processo sumário de averiguação levado a cabo pela Direção e Direção Técnica da resposta social, sem prejuízo de posterior instauração de processo de inquérito, que se processará nos prazos e termos legais aplicáveis, e que poderá confirmar a denúncia ou não do contrato.

Artigo 15º

ACOLHIMENTO

1. O processo de acolhimento, tem início no dia em que se iniciam, a prestação dos serviços contratualizados.

2. O acolhimento do utente é feito pelo/a Diretor/a Técnico/a, no Centro Comunitário das Lameiras, ou, no domicílio do utente, se a condição do mesmo, não permitir a sua deslocação.

3. Todos os bens entregues no dia do acolhimento, deverão estar marcados, com o número atribuído no dia da admissão.

4. A Instituição só se responsabiliza pelos bens entregues à sua guarda.

5. No dia do acolhimento, serão entregues ao utente ou seu representante legal, consentimentos informados para:

- a) Utilização de dados pessoais.
- b) Termo de responsabilidade para utilização da chave do domicílio do utente.
- c) Deslocações ao exterior para participar em atividades de animação/lúdicas.
- d) Recolha e publicação de imagens.

6. No dia do acolhimento, é elaborado o PIC (plano individual de cuidados), com o objetivo de planear, monitorizar, e avaliar as necessidades, potencialidades e expetativas do utente, assim como, do seu percurso de vida, por forma, a garantir os cuidados, serviços e atividades adequados. O PIC é monitorizado, acompanhado e avaliado de forma continua, com a periodicidade máxima de seis meses, por cada técnico na sua área de intervenção, e revisto, sempre que tal seja solicitado pelo utente ou seu representante legal,

e/ou familiares ou, se verifiquem circunstâncias, que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e, melhor adequá-los às necessidades e capacidades do utente.

7. O acolhimento, terá sempre carácter experimental de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de integração do utente, e observar possíveis doenças mentais ou infetocontagiosas que, porventura, não tenham sido detetadas no ato de admissão, e que ponham em causa a integridade e a saúde dos idosos, dos trabalhadores, familiares e da comunidade em geral.

8. Durante os 30 dias, é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:

- a) Apresentação da equipa técnica e, de todos os trabalhadores ao serviço, no dia do acolhimento.
- b) Apresentação da equipa de trabalhadores que lidarão diariamente com o utente.
- c) Apresentação dos horários de funcionamento e dos serviços prestados pela resposta social de SAD.
- d) Apresentação do programa anual de desenvolvimento pessoal (PADP).
- e) Apresentação do regulamento interno de SAD.
- f) Apresentação da metodologia/procedimentos a seguir em caso de negligência, abusos e/ou maus tratos.
- g) Visita a todos os espaços afetos à resposta social de SAD, incluindo, os que não lhe estejam especificamente destinados.

9. Após os 30 dias, é aplicado ao utente um questionário – Avaliação Processo de Acolhimento – com o objetivo de aferir, a adaptação/inadaptação do utente à resposta social e à Instituição, do qual resultará um relatório sobre o processo de acolhimento.

10. Quando a integração, tenha ocorrido, sem incidentes ou dificuldades de adaptação, passa-se ao processo seguinte, elaboração do Plano Individual.

11. Sempre que se verifique, inadaptação ou dificuldades de integração, é realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los, promovendo ações específicas para a resolução dos problemas detetados na avaliação. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente ou seu representante legal, de rescindir o contrato.

Artigo 16º

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. No dia do acolhimento do utente é organizado um processo individual físico e, outro digital, na plataforma *My Sénior*:

SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO			
PROCESSO- CHAVE	PROCESSO TÉCNICO	SEPARADOR	DOCUMENTOS
CANDIDATURA	DOSSIER INDIVIDUAL	1.1	Ficha de inscrição
		1.2	Ficha de avaliação inicial
		1.3	Ficha de avaliação dos critérios de admissão
		1.4.	Consentimento para informatização dos dados pessoais
		1.5	Proposta de admissão
ADMISSÃO E ACOLHIMENTO	DOSSIER INDIVIDUAL E PLATAFORMA DIGITAL	MY SÉNIOR	Informação pessoal:
			<i>Identificação do residente</i>
			<i>Morada e contactos</i>
			<i>Resposta social</i>
			<i>Data de admissão</i>
			<i>Nº processo individual</i>
			<i>Identificação do médico assistente</i>
			<i>Dados pessoais</i>
			<i>Identificação e contacto do representante legal e/ou familiar/pessoa referência</i>
		1.6	Documentos pessoais utente
			Processo Maior Acompanhado (<i>quando aplicável</i>)
		1.7	Comparticipação mensal
		1.8	Contrato prestação de serviços
		1.9	Consentimentos:
			<i>Utilização de dados pessoais</i>
			<i>Termo de responsabilidade para utilização da chave do domicílio do utente (se aplicável)</i>
			<i>Deslocações ao Exterior (atividades)</i>
			<i>Recolha e publicação de Imagens</i>
		MY SÉNIOR	Lista de bens
		MY SÉNIOR	Avaliação diagnóstica
		1.10	Programa/relatório de acolhimento
PLANO INDIVIDUAL	PLATAFORMA DIGITAL	MY SÉNIOR	PI - Plano Individual
CUIDADOS PESSOAIS	DOSSIER INDIVIDUAL E PLATAFORMA DIGITAL	MY SÉNIOR	Plano Individual de Cuidados (PIC)
		MY SÉNIOR	Registo individual de cuidados
		MY SÉNIOR	Ocorrências
		MY SÉNIOR	Ausências
CUIDADOS SAÚDE	PLATAFORMA DIGITAL	MY SÉNIOR	Historial Clínico

		MY SÉNIOR	Plano terapêutico
CUIDADOS TÉCNICOS MULTIDISCIPLINARES	PLATAFORMA DIGITAL	MY SÉNIOR	Direção Técnica
		MY SÉNIOR	Serviço social
		MY SÉNIOR	Nutrição
		MY SÉNIOR	Animação
		MY SÉNIOR	Animação/psicomotricidade
		MY SÉNIOR	Enfermagem
		MY SÉNIOR	Fisioterapia
		MY SÉNIOR	Atividade Física
OUTROS DOCUMENTOS	DOSSIER INDIVIDUAL	1.11	Apoios sociais
		1.12	Outros

2. O processo técnico do utente, é arquivado em local próprio e, de acesso restrito à equipa técnica.

3. O processo digital, é acedido por cada trabalhador afeto ao SAD, de acordo com a natureza da intervenção com o utente e, mediante a atribuição de um código pessoal atribuído pela Direção Técnica, assegurando-se assim a confidencialidade dos dados e condição do utente:

a) Direção Técnica – acesso a todo o processo do utente.

b) Equipa Técnica Multidisciplinar – acesso à respetiva área técnica, e a outras, que de si dependem diretamente.

c) Ajudantes Ação Direta – Plano individual cuidados (PIC) e, registo dos cuidados prestados.

d) Auxiliares Serviços Gerais - Plano individual cuidados (PIC) e, registo dos cuidados prestados.

5. Cada processo individual é atualizado anualmente ou, sempre, que a condição do utente se altere de forma significativa.

CAPITULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 17º

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SAD, funciona todos os dias, incluindo feriados e fins de semana, das 8h00 às 18h00.

2. Os horários fixos praticados no SAD são:

SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)			
PERIODO FUNCIONAMENTO		2ª feira a Domingo	8H00-18H00
		Sem períodos de encerramento	
SERVIÇOS	PERIODICIDADE SEMANAL	HORÁRIO	
REFEIÇÕES	2ª feira a Domingo	SAÍDA DO CENTRO COMUNITÁRIO DAS LAMEIRAS	

		Pequeno-almoço	8H45
		Almoço	12H30
		Lanche (<i>entregue com o almoço</i>)	
		Jantar	17H30
CUIDADOS HIGIENE E CONFORTO PESSOAL	2ª feira a Domingo	Manhã	9H00-11H00
		Tarde	17h00-18h00
TRATAMENTO DE ROUPAS	2ª feira	Recolha	10H00-11H00
	6ª feira	Entrega	17H00-18H00
HIGIENE HABITACIONAL	2ª a 6ª feira	Manhã	10H00-12H00
ATIVIDADES	2ª feira a 6ª feira	Animação (CCL)	10H00-12H00/14H00-17H00
	2ª feira	Classe Movimento (fisioterapia - CCL)	11H30-12H00
	3ª feira	Atividades animação no domicílio	10H00-12H00
	4ª feira	Atividade Multidisciplinar (ERPI+CD+SAD - CCL)	14h30-15h30
	6ª feira	Aula atividade física (grupo - CCL)	11H30-12H00
TRANSPORTE	4ª feira	Tarde	14H00/16H00
ATENDIMENTO DIREÇÃO TÉCNICA	5ª feira	Tarde	15H00-17H30
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	2ª feira a 6ª feira	Manhã	9H00-12H30
		Tarde	14H00-17H30

3. É dever dos utentes e familiares, respeitarem os horários praticados pelo SAD, no seu próprio interesse e dos serviços.

4. Haverá lugar a alterações nos horários da prestação de serviços, no SAD, em casos excecionais, devidamente justificados e, acordados previamente com a Direção Técnica e/ou Direção da Instituição.

Artigo 18º

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

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

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos.

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau.

c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral.

d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa.

e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto 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, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o

seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria.

c) 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.

5. À despesa referida nas alíneas b), c) e d), do ponto anterior, é estabelecido como limite máximo do total da despesa, o valor correspondente à RMMG (Retribuição Mínima Mensal Garantida); nos casos em que seja inferior à RMMG (Retribuição Mínima Mensal Garantida) é considerado o valor real da despesa.

6. Quanto à prova de rendimentos e despesas do agregado familiar, as mesmas são comprovadas, mediante a entrega de:

a) Comprovativo de rendimentos do agregado familiar (IRS, nota liquidação e/ou declaração rendimentos Segurança Social e/ou Caixa Geral de Aposentações ou recibos de vencimento).

b) Comprovativo das despesas do agregado familiar (impostos- IRS/retenção na fonte, renda casa ou prestação crédito habitação, transportes, doença crónica e despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares).

Artigo 19º

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação dos utentes na resposta social de SAD, é indispensável para a manutenção dos respetivos serviços. Neste sentido, no início de cada ano civil, serão revistas e atualizadas, as mensalidades de acordo com a legislação em vigor.

2. A comparticipação mensal/mensalidade devida pela utilização dos serviços em SAD, é determinada em função da percentagem a aplicar, sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, até ao máximo de 75%, de acordo com os serviços contratualizados, distribuído da seguinte forma:

TIPO SERVIÇO		PERCENTAGEM RENDIMENTO <i>per capita</i>		
		2ª a 6ª FEIRA	+ SÁBADO	+ DOMINGO
ALIMENTAÇÃO	Almoço + Jantar	25%	5%	5%
	Refeição adicional	5%	2,5%	2,5%
CUIDADOS DE CONFORTO E HIGIENE PESSOAL	Higiene pessoal (1x/dia)	10%	5%	5%
	Higiene pessoal adicional	5%	2,5%	2,5%
HIGIENE HABITACIONAL	Higiene habitacional (1x/semana)	15%	-----	-----
	Higiene habitacional adicional	5%	2,5%	2,5%
TRATAMENTO ROUPAS	Tratamento roupas (1x/semana)	15%	-----	-----
	Tratamento de roupas adicional	5%	2,5%	2,5%
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO	Animação e Socialização (Instituição, domicílio ou exterior)	5%	-----	-----
AQUISIÇÃO BENS E SERVIÇOS	Aquisição de medicamentos e/ou géneros alimentícios	5%	-----	-----
	Deslocação a entidades na freguesia	5%	-----	-----
OUTROS SERVIÇOS	Gestão da medicação	5%	2,5%	2,5%
	Acompanhamento ao exterior (consultas médicas e exames complementares diagnóstico)	5%	2,5%	2,5%
	Cuidados imagem (cabeleireiro, cuidados de estética, pedicura e manicura).	Solicitado a entidades externas*		
	Transporte (consultas médicas e exames complementares diagnóstico)	Solicitado a entidades externas*		

* O custo do serviço é da responsabilidade do utente ou seu representante legal e/ou, família.

Artigo 20º

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO MENSAL DO UTENTE

1. O cálculo da comparticipação/mensalidade, é atualizado a cada ano civil, ou sempre que surjam alterações ao rendimento do agregado familiar.

2. Para a revisão da comparticipação/mensalidade, serão solicitados, anualmente, os seguintes documentos:

a) Comprovativo de rendimentos do agregado familiar (IRS, nota liquidação e/ou declaração rendimentos Segurança Social e/ou Caixa Geral de Aposentações ou recibos de vencimento).

b) Comprovativo das despesas do agregado familiar (impostos- IRS/retenção na fonte, renda casa ou prestação crédito habitação, transportes e doença crónica e despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares), atualizado à data.

3. A falta de entrega dos documentos referidos no ponto anterior, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação mensal/mensalidade máxima, que corresponde ao custo médio real do utente, verificado na resposta social SAD, no ano anterior.

4. As atualizações, entrarão em vigor no início de cada ano civil, sendo o utente ou seu representante legal e/ou família, avisado com 30 dias de antecedência.

Artigo 21º

PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO MENSAL DO UTENTE

1. O pagamento da mensalidade deve ser efetuado até ao dia 15, por transferência bancária, para o NIB PT50 0045 4023 4016 7632 7453 1, ou nos serviços administrativos, do Centro Comunitário das Lameiras, nos dias úteis, das 9h30 às 12h30 e das 14h30 às 17h30.

2. No ato de admissão, ou de cessação do contrato, por óbito do utente, haverá lugar a desconto, na coparticipação mensal/mensalidade, nas seguintes situações:

a) Se a admissão ocorrer até ao dia 15, não há desconto na comparticipação mensal/mensalidade.

b) Se a admissão ocorrer após o dia 15, haverá lugar a 10% de desconto na comparticipação mensal/mensalidade.

c) Se o óbito ocorrer até ao dia 15, haverá lugar a 10% de desconto na comparticipação mensal/mensalidade.

d) Se o óbito ocorrer após o dia 15, não há desconto na comparticipação mensal/mensalidade.

3. Haverá lugar a uma redução de 10% no valor da comparticipação mensal/mensalidade do mês seguinte, quando o período de ausência, por internamento hospitalar, for igual ou superior a 15 dias consecutivos.

4. O pagamento dos serviços não incluídos na comparticipação mensal/mensalidade, deve ser efetuado até ao dia 8 do mês seguinte, ao da realização da despesa.

5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição pode, após análise individual da situação, suspender a permanência do utente na Instituição, até a situação ser regularizada.

CAPITULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 22º

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição das refeições:
 - 1.1. Pequeno-almoço: Leite + 1 pão com queijo, fiambre ou manteiga;
 - 1.2. Almoço: 1 sopa, 1 refeição principal, 1 pão e 1 peça fruta;
 - 1.3. Lanche: 1 pão com queijo, fiambre ou manteiga (*o lanche é entregue com a refeição do almoço*);
 - 1.4. Jantar: 1 sopa, 1 refeição principal, 1 pão e 1 peça fruta.
- 2 - O almoço e o jantar, são considerados serviços de alimentação. O pequeno-almoço e lanche, são considerados, para efeito do cálculo da comparticipação/mensalidade, refeição adicional.
3. As refeições são confeccionadas no Centro Comunitário das Lameiras e, distribuídas diariamente, três vezes por dia (*pequeno almoço, almoço e jantar*), ou consoante a necessidade do utente e, de acordo com o contratualizado e especificado no contrato de prestação de serviços. O lanche é entregue com o almoço.
4. A ementa semanal é afixada em local visível, no Centro Comunitário das Lameiras e, enviada semanalmente para o domicílio dos utentes.
5. A elaboração da ementa, respeita o cuidado nutricional e, é adaptada aos utentes desta resposta social.
6. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Artigo 23º

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL E DE IMAGEM

1. O serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal, baseia-se na prestação de cuidados de higiene e conforto, designadamente a higiene pessoal e o banho assistido, com periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

Artigo 24º

TRATAMENTO DE ROUPAS

1. No tratamento de roupas, são consideradas neste serviço, as de uso diário, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. As roupas deverão ser todas marcadas, com o número atribuído ao utente, no momento da admissão.
3. A marcação da roupa, é da responsabilidade do utente ou seu representante legal e/ou, família.
4. A Instituição, não se responsabiliza, por roupa, que se extravie, por falta de marcação.
5. A roupa, é recolhida à segunda-feira no domicílio do utente e, entregue, à sexta-feira, no mesmo local.

Artigo 25º

HIGIENE HABITACIONAL

1. O serviço de higiene habitacional, baseia-se na prestação de serviços de limpeza e arrumação do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo (quarto, cozinha e casa de banho).

2. A compra dos produtos de limpeza, usados e necessários ao serviço de higiene habitacional, é da responsabilidade do utente ou seu representante legal e/ou, família.

Artigo 26º

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS, DE MOTRICIDADE E ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, ocupacionais, de motricidade e estimulação cognitiva, promovidas pela Instituição, constam do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP), elaborado para as respostas social de SAD.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo são da responsabilidade da Direção Técnica.
3. Os passeios poderão ser gratuitos, ou ser devida uma participação, devendo, qualquer uma das situações, ser previamente informada ao utente ou seu representante legal e/ou, família.
4. É sempre necessária, autorização prévia dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, na realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios ou deslocações, os utentes são sempre acompanhados, por trabalhadores e/ou técnicos da Instituição.
6. Os utentes, serão sempre informados e, convidados a participar em atividades desportivas, culturais e recreativas, promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

Artigo 27º

GESTÃO DA MEDICAÇÃO

1. A medicação, administrada ao utente, é preparada pela equipa de enfermagem, de acordo com prescrição do médico assistente.
2. Quando contratualizado, o serviço de “*gestão da medicação*”, a equipa de enfermagem, assegurará a preparação prévia da medicação diária, recorrendo-se para isso à preparação semanal de uma caixa de medicação, com divisórias com os dias da semana e, as horas/refeições a que deve ser tomada a medicação.

Artigo 28º

ARTICULAÇÃO COM SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos, de enfermagem ou outros cuidados de saúde, são da responsabilidade, dos familiares e/ou, do próprio utente.
2. Os utentes desta resposta social, são acompanhados a consultas médicas e exames complementares de diagnóstico, por familiares. Na ausência destes, os utentes podem ser acompanhados por trabalhadores da Instituição, quando contratualizado este serviço.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis, Extensão de Saúde ou Unidade Hospitalar local.

Artigo 29º

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1. Em situações de dependência, que exigem o recurso a ajudas técnicas, a Instituição pode providenciar a sua aquisição, sendo o custo, suportado pelo utente e/ou, família.

Artigo 30º

OUTROS SERVIÇOS

1. Todos os serviços não incluídos no cálculo da comparticipação mensal/mensalidade, e disponibilizados pela resposta social, devem ser solicitados pelo utente ou seu representante legal e/ou, família, sempre que o entendam, sendo o custo dos mesmos, suportado pelo utente e/ou família.

CAPITULO V

RECURSOS HUMANOS

Artigo 31º

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD, encontra-se, afixado, em local visível, junto à entrada dos Serviços Administrativos.
2. Do quadro de pessoal, consta a indicação do número de trabalhadores, habilitações literárias, vínculo à entidade, conteúdo funcional e, percentagem de afetação a esta resposta social, de acordo com a legislação em vigor.

CAPITULO VI

DIREITOS E DEVERES

Artigo 32º

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - a) Ver preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade.
 - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e, a confidencialidade.
 - c) Ser informado, sobre o funcionamento do SAD e, sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como, de qualquer alteração aos mesmos e, sobre todas as decisões em que é parte interessada.
 - d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados (PIC), potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências.
 - e) Ver respeitados, os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas, face aos serviços e cuidados, que irá beneficiar.
 - f) Ser tratado com urbanidade, respeito e compreensão.
 - g) Ser informado e, orientado, sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício, da sua cidadania e participação social.

- h) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD.
- i) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica, relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa técnica e trabalhadores afetos ao SAD e/ou, outras respostas sociais da Instituição, na medida das suas capacidades, e de acordo com o plano estabelecido e contratualizado.
- b) Tratar com respeito e dignidade todos os utentes, trabalhadores e dirigentes da instituição.
- c) Respeitar os horários de funcionamento definidos no ponto 2 do artigo 17º.
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço.
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação mensal/mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 33º

DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL, FAMILIARES E/OU PESSOAS REFERÊNCIA

1. São direitos do Representante Legal, familiares e/ou pessoas de referência:

- a) Participar nas atividades e no projeto global do SAD.
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual do utente, caso este o deseje.
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido, nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio.

2. São deveres do Representante Legal, familiares e/ou pessoas de referência:

- a) Cumprir o regulamento interno.
- b) Colaborar com a equipa.
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes.
- d) Tratar os utentes, trabalhadores e dirigentes da instituição, com urbanidade, respeito, correção e compreensão.
- e) Não assumir comportamentos que prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à sua eficaz prestação.

Artigo 34º

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
- b) A corresponsabilização 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 ou seu representante legal e/ou, familiares.
- 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) Respeitar a individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e, em cada circunstância.
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal funcionamento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequada.
- 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, adequadas ao desenvolvimento da resposta social.
- e) Prestar os serviços contratualizados.
- f) Manter os processos dos utentes atualizados.
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos utentes.

Artigo 35º

DIREITOS E DEVERES DOS TRABALHADORES

1. São Direitos dos Trabalhadores:

- a) Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal.
- b) Ter direito a condições que permitam a sua formação.
- c) Exercer a sua função em condições de higiene e segurança.
- d) Estar protegido por seguro contra acidentes de trabalho no exercício da sua função.
- e) Reunir-se, de acordo com a lei geral, para a discussão de problemas relacionados com o serviço.
- f) Ser informado de todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
- g) Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção da Instituição.

- h) Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas.

2. São deveres dos Trabalhadores:

- a) Contribuir para o bom funcionamento da Instituição.
- b) Tratar com dignidade e respeito os dirigentes da Instituição, trabalhadores, utentes e seus familiares.
- c) Cumprir os Regulamentos Internos das diversas respostas sociais da Instituição e, quaisquer outras determinações, da Direção da Associação de Solidariedade Social da Freguesia de Silvares.
- d) Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor na Instituição.
- e) Não fumar ou consumir bebidas alcoólicas dentro da Instituição.
- f) Registrar, no registo de ponto, a sua entrada e saída, na Instituição.
- g) Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra.
- h) Sugerir as modificações e adaptações, que no seu entender, contribuam para o melhor funcionamento da Instituição.

Artigo 36º

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. São direitos dos voluntários:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, da responsabilidade da Associação de Solidariedade Social da Freguesia de Silvares.
- b) Dispor de um cartão de identificação de Voluntário e, da respetiva farda, fornecidos pela Associação de Solidariedade Social da Freguesia de Silvares.
- c) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança.
- d) Estar protegido por seguro, contra acidentes ou doença, contraída no exercício do trabalho voluntário.
- e) Cumprir o programa de voluntariado acordado com a Instituição.
- f) Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto.

2. São deveres dos voluntários:

- a) Conhecer e respeitar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam.
- b) Conhecer e respeitar as normas que regulam o funcionamento do SAD.
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária.
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário.
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais, bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
- f) Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas.
- g) Responder aos inquéritos de avaliação/satisfação do serviço.

- h) Registrar, no registo de ponto, a sua entrada e saída, na Instituição.
- i) Não assumir o papel de representante da Instituição, sem o conhecimento da Direção e, previa autorização para tal.
- j) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

Artigo 37º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações *físico (comum a outras respostas sociais)*, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica da respetiva resposta social ou, na sua ausência, nos serviços administrativos.
2. A Instituição possui também, Livro de Reclamações Eletrónico, disponível no sitio - www.livroreclamacoes.pt.

Artigo 38º

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Todas as ocorrências com os utentes de SAD, são registadas, em formato digital, na plataforma *My Senior*, no processo individual do utente, no separador *ocorrências*.

Artigo 39º

SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA E MAUS TRATOS

1. As situações de negligência, abusos e/ou maus tratos não são admitidas na Instituição.
2. Em situações de negligência, abusos e/ou maus tratos, a Instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos, a qual contempla a forma de atuação.
3. A metodologia/procedimentos em caso de negligência, abusos e/ou maus tratos, é do conhecimento da Direção, Direção Técnica e demais trabalhadores da Instituição e, dada a conhecer ao utente ou seu representante legal e/ou família, no dia do acolhimento.

CAPITULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 40º

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da alteração da legislação, avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal, a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, IP, com a antecedência mínima de 30 dias, antes da sua entrada em vigor.
3. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal e/ou, familiares, com a antecedência mínima de 30 dias, antes da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que este assiste, em caso de discordância dessas alterações.

4. Será entregue, uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou seu representante legal, e/ou familiares, no ato de admissão, aquando da assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.

Artigo 41º

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

Artigo 42º

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Em caso de falecimento do utente, o sucedido será comunicado à família, devendo a mesma comparecer, em tempo útil, afim de proceder à realização dos respetivos procedimentos inerentes à realização do funeral.

2. Qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de funcionamento, respeito pelo outro ou pela sua dignidade, será alvo de repreensão que pode ser, dependendo do grau de delito ou reincidência:

- a) Repreensão oral.
- b) Repreensão registada.
- c) Expulsão da resposta social.

3. São competentes para aplicação das sanções constantes do ponto anterior:

a) A Direção da Instituição, mediante informação da Direção Técnica, de acordo com um inquérito sumário em que intervenham testemunhas, com conhecimento direto do facto punível, para as sanções a) e b).

b) A Direção da Instituição, mediante informação da Direção Técnica e colaboração de elementos da Equipa Técnica ou de apoio considerado necessário para a sanção c).

Artigo 43º

ENTRADA EM VIGOR

1. O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção no dia 04 Setembro 2024.

2. O presente regulamento entra em vigor no dia 1 Novembro 2024.

A DIREÇÃO ASSFS:

Presidente da Direção - *Carlos Manuel Gomes Jerónimo*

Vice-presidente – *Paulo Jorge Gonçalves Morgadinho*

Secretário – *Carlos Manuel Marques Alves*

Tesoureiro – *José Brás Inácio São Martinho*

Vogal – *Maria Irene Pires Serra Proença*