Preâmbulo

O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro BALMAR – foi criado através do legado do Dr. António Lopes de Araújo e sua esposa, D. Beatriz de Albuquerque Saraiva Lopes de Araújo, os quais imbuídos num espírito solidário e altruísta, incluíram nas suas preocupações a melhoria do bem estar da população, com prioridade para as pessoas que se encontrem em dificuldade económica e social ou as que, pelas suas características físicas ou situação social, sejam especialmente vulneráveis.

Através do presente Regulamento Interno, estabelecem-se as condições a que devem obedecer a prestação de Serviços de Apoio Domiciliário, tendo em consideração que o exercício de uma atividade desta natureza deve ser propiciador de condições de bem-estar, de uma vivência saudável no seu meio ambiente e da participação na vida social. Também o aumento da esperança de vida é uma realidade que deverá ser acompanhada com qualidade de vida. Neste sentido a Valência Apoio Domiciliário, visa contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias, prevenir situações de dependência e promover a autonomia, prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu bem estar e equilíbrio, apoiar os utentes na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária e colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

Pelo exposto, através do presente Regulamento Interno, estabelecem-se as condições a que deve obedecer o funcionamento o Serviço de Apoio Domiciliário.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, com acordo de cooperação para a resposta social Apoio Domiciliário 15 idosos, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 25/03/2009, pertence ao Centro BALMAR – Fundação de Beneficência e Cultura - Instituição Particular de Solidariedade e rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

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 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 em:

1. Decreto – Lei n.º 172 – A/2014, de 14 novembro – Aprova o estatuto das IPSS;
2. Portaria n.º 196 – A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual (Portaria 218- D /2019, de 15 de julho);
3. Portaria n. º38/213, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
4. Decreto – Lei n. º126 A/2021 de 31 de dezembro - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Protocolo de cooperação em vigor;
6. Circulares de orientação técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos de Acordo de Cooperação (CNAAPAC);
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
8. Boletim do trabalho e emprego;

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utilizadores e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Valência;
3. Promover a participação ativa dos utilizadores ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social

NORMA IV

Objetivos do serviço do Apoio Domiciliário

A prestação de serviços, em função das necessidades das pessoas, nomeadamente:

1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e família;
2. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
3. Prestar cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;
4. Colaborar na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde, enquadrada num plano de cuidados definidos e orientados pela equipa de saúde e quando a situação do utente o determine, conforme orientação do médico assistente;
5. Organizar arrumos e limpar a habitação, estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
6. Distribuir refeições (almoço e jantar);
7. Acompanhar as refeições (apenas quando tal se revele necessário);
8. Tratar de roupas (a roupa é tratada na Instituição e entregue uma vez por semana no domicílio do cliente);
9. Marcar e acompanhar as consultas no Centro de Saúde, quando se revele necessário;
10. Realizar pequenos recados de carácter urgente;
11. Apoiar biopsicossocial os utentes;

O SAD pode ainda assegurar, entre outros:

1. O acompanhamento do utente ao exterior nas deslocações do mesmo;
2. A Aquisição de bens e serviços;
3. Atividades de animação;

O SAD deve, sempre que possível, assegurar a continuidade do relacionamento por parte do prestador de cuidados com o cliente, por forma a permitir um contacto mais personalizado, mais próximo e mais afetivo.

Quando da prestação do SAD, esteja dependente da qualificação habitacional e o cliente viva em habitação própria que careça desta qualificação e resida sozinho ou em coabitação com outra(s) pessoa(s) idosa(s), menor(es) ou familiar(es) com deficiência, deve o serviço averiguar junto do cliente ou da pessoa próxima da possibilidade de sanar a situação. Na situação em que não seja possível proceder à qualificação habitacional através de recursos próprios do cliente ou da pessoa próxima, devem os serviços proceder ao exercício do constante no Despacho nº 6716-A/2007 do Gabinete do Secretário de Estado da Segurança Social – Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social – logo que o programa a que alude o referido Despacho seja generalizado ao Distrito de Viseu.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

I. 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.

NORMA VI

Candidatura

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1. Bilhete de Identidade do cliente ou Cartão de Cidadão e também do representante legal;
2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
6. Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
7. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
8. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
9. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
10. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
11. Os Descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas 1), 6), 7), 8), 9), 10);
12. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

O período de candidatura decorre durante o ano civil e no horário normal de expediente da Instituição (09.30h às 13.30h e das 14.00h às 18.30h)

A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número um deverão ser entregues na Secretaria da Instituição no prazo máximo de 8 dias seguidos;

Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.

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.

NORMA VII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Residência na área geográfica da resposta Social (imposto por testamento);
2. Situação económico-financeira precária;
3. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
4. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
5. Inexistência de condições habitacionais dignas com a manutenção do idoso em condições dignas;
6. Isolamento Social e/ou geográfico;

NORMA VIII

Admissão

Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico do serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da entidade competente.

É competente para decidir a Direção da Instituição. A decisão será dada conhecimento, por telefone ou por escrito, ao cliente e/ou ao familiar no prazo máximo de 5 dias úteis.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Utentes

O Programa de Acolhimento Inicial diz respeito ao período de adaptação, acordado com o cliente e o seu responsável, não devendo ser superior a 30 dias. Neste período dar-se-á especial atenção a todas às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação de proximidade, facilitadores deste processo.

No primeiro dia, estará presente do Diretor Técnico da Instituição, que com a pessoa responsável pelo cliente desenvolverá as seguintes funções:

1. Apresentação da(s) colaborara(s) da Instituição prestadoras dos serviços, e respetivo conteúdo funcional;
2. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
3. Avaliar as reações do cliente;
4. Prestar todos os esclarecimentos em caso de necessidade;
5. Evidenciar a importância do suporte afetivo e emocional da família/pessoas próximas, para o bem-estar do cliente;
6. Evidenciar a importância da participação do cliente e da família/pessoas próximas nas atividades desenvolvidas, dentro das suas possibilidades;
7. Recordar, sempre que se julgue necessário, as regras de funcionamento da Resposta Social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço e no bem-estar do cliente.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

O Processo Individual do Cliente é constituído pelos seguintes documentos:

1. Ficha de Inscrição (onde contem todos os dados relevantes do cliente) – à qual é atribuído um número provisório que é alterado para número definitivo depois da celebração do contrato;
2. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente (familiar, representante legal, ou outro);
3. Contrato;
4. Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (declaração de rendimentos, BI, nº do contribuinte, etc.);
5. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos, em caso de emergência;
6. Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
7. Fichas da Entrevista Pré-diagnóstico e de Avaliação Diagnóstica;
8. Resultados do Programa de Acolhimento Inicial;
9. Plano de Desenvolvimento Individual e respetiva revisão;
10. Relatórios de monitorização e avaliação do Plano de Desenvolvimento Individual;
11. Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
12. Registos das ocorrências das situações anómalas;
13. Fichas de cuidados pessoais e de saúde;
14. Ficha de medicação e indicação da terapêutica;
15. Registos de entrada e saídas da casa do cliente;
16. Registo de reclamações;

17. Registos da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação os quais terão anexados os documentos comprovativos da rescisão do contrato, ou outros.

O Processo Individual do cliente é arquivado no estabelecimento em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, em condições que garantem a sua privacidade e a confidencialidade. Cada Processo Individual será atualizado pelo menos semestralmente.

NORMA XI

Lista de Espera

No caso em que não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente ou o seu representante, é informado por telefone ou por escrito, com a periodicidade mínima trimestral, ou sempre que solicitado da sua posição na lista de espera.

No caso em que o cliente ou o seu representante informe que não está interessada na sua inscrição/manutenção na lista o processo é arquivado na área administrativa por um período mínimo de um ano e consequentemente é atualizada a lista de espera.

Quando a instituição verifica, as condições em que foi selecionado o cliente estão alteradas, procede-se à avaliação dos novos requisitos e informa-se o cliente por telefone, ou por escrito.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O Centro BALMAR – Fundação de Beneficência e Cultura, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva n.º 501 607 935 com sede no Lugar da Marmeleira, Freguesia da Marmeleira, Concelho de Mortágua, devidamente registada na Direção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº22/97, a fls.134 e 134 Verso

do Livro nº 5 das Fundações de Solidariedade Social, as suas instalações são compostas por:

1. Uma área de acesso – espaço destinado à receção, espera e estar;
2. Uma área de direção e serviços administrativos – gabinete da direção/sala de reuniões, gabinete administrativo e instalações sanitárias;
3. Uma área das instalações para o pessoal – sala do pessoal/descanso, instalações sanitárias e vestiário com chuveiro;
4. Quatro áreas de convívio e atividades – Quatro salas de estar com instalação sanitárias de apoio;
5. Um salão de festas;
6. Uma área de atividades ocupacionais e recreativas – uma sala de animação com arrumo e instalação sanitárias de apoio;
7. Uma Área de Cuidados de Reabilitação – uma sala de Fisioterapia com os equipamentos necessários e adequados;
8. Uma área de refeições – uma sala de refeições e instalações sanitárias;
9. Uma área de serviços – cozinha/copa – é constituída por quatro zonas distintas: preparação dos alimentos, confeção, lavagem, arrumos dos utensílios, copa de distribuição dos alimentos e despensa de dia;
10. Lavandaria – composta por zona de lavagem, secagem, engomaria e arrumos;
11. Área de quartos – os quartos são agrupados por 31 quartos duplos com casa de banho privativa e 14 quartos individuais;
12. Instalação sanitária com ajuda (três);
13. Área de saúde – gabinete de saúde (gabinete de enfermagem/médico);
14. Um armazém para bens alimentares, arca de congelação e arca de conservação.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

O Apoio Domiciliário funciona dás 8.00h às 19.00h, durante toda a semana, incluindo sábados, domingos e feriados, de acordo com as necessidades dos utentes.

Qualquer alteração ao horário, é acordado previamente, por escrito, entre as partes outorgantes, com a maior antecedência possível.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: 9.30h às 13.30h e das 14.00h às 17:30h na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária, e até ao dia 10 de cada mês;

O atraso do pagamento da comparticipação sofrerá a aplicação de juros moratórios à taxa legal em vigor a cada momento.

Serão acrescidos à comparticipação mensal do cliente, todos os gastos tidos em produtos de incontinência, medicação e transportes para consultas médicas e exames complementares de diagnóstico, quando fornecidos pela Instituição durante o mês anterior.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

As comparticipações familiares são determinadas de acordo com uma percentagem aplicada sobre o rendimento per capita do agregado familiar de acordo com o(s) serviço(s) solicitados, sendo que essa referida percentagem nunca pode exceder os 75% de acordo com a Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual (portaria 218-D/2019 de 15 julho. A percentagem a aplicar de acordo com os serviços solicitados são:

Serviços	Percentagem aplicada
Alimentação (todos os dias)	35%
Higiene Pessoal (todos os dias)	20%
Higiene Habitacional (Uma vez por semana)	10%
Gestão e Administração da Medicação (todos os dias)	10%
Tratamento de Roupas (Uma vez por semana)	10%

Nota: Se o cliente usufruir dos serviços apenas alguns dias por semana/mês, será feito o respetivo acerto de acordo com a regra de três simples.

De acordo com o disposto na Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual (portaria 218-D/2019 de 15 julho), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

A comparticipação familiar máxima, não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no ano anterior.

Se no mesmo agregado familiar existirem dois ou mais elementos a usufruir da mesma resposta social, será feita uma redução de 10% de desconto sobre a valor da mensalidade final.

NORMA XVI

Prova dos Rendimentos e Despesas do cliente

A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação do cliente.

A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

A prova das despesas fixas do cliente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
2. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
4. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA XVII

Pagamento da primeira mensalidade e situações de reduções

Iniciando-se a frequência da resposta social na primeira quinzena do mês, o Cliente e o Terceiro Outorgante são responsáveis pelo pagamento da totalidade das comparticipações mensais acordadas.

Iniciando-se a frequência da resposta social na segunda quinzena do mês, o Cliente e o Terceiro Outorgante são responsáveis pelo pagamento de metade das comparticipações mensais acordadas.

Terminando-se a frequência da resposta social na primeira quinzena do mês, o Cliente e o Terceiro Outorgante são responsáveis pelo pagamento de metade das comparticipações mensais acordadas.

Terminando-se a frequência da resposta social na segunda quinzena do mês, o Cliente e o Terceiro Outorgante são responsáveis pelo pagamento de totalidade das comparticipações mensais acordadas.

As ausências do Cliente, por motivo de doença devidamente comprovada ou férias com duração consecutiva superior a quinze dias e igual ou inferior a um mês conferem direito à redução de 25% calculada sobre as comparticipações mensais acordadas (comparticipação do Utente + Comparticipação do Terceiro Outorgante que sejam ou não descendentes ou não do 1ºgrau).

As ausências do Cliente, por motivo de doença devidamente comprovada com duração consecutiva superior a um mês, conferem direito à redução de 30% calculada sobre as comparticipações mensais acordadas (comparticipação do Cliente + Comparticipação do Terceiro Outorgante que sejam descendentes ou não do 1ºgrau).

As reduções previstas na presente cláusula serão aplicadas no mês seguinte àquele em que se encontrem preenchidos os respetivos pressupostos.

NORMA XVIII

Refeição

As refeições são confecionadas nas instalações do Lar de Idosos do Centro BALMAR, e distribuídas entre as 11.30h e as 13:30h sendo a ementa elaborada por um dietista/cozinheira e entregue semanalmente ao cliente, se o mesmo pedir. A refeição de almoço é reforçada para o jantar e acrescida de fruta e pão.

NORMA XIX

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XX

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico de Serviço Social nos termos do disposto no nº 1 da Norma X da Portaria 38/2013, de 30 de janeiro, na sua redação atual.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI

Direitos dos utentes

São direitos dos utentes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

2. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, ser permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e ou da respetiva família;
3. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao colaborador responsável pela prestação dos cuidados;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento da refeição.

NORMA XXII

Deveres dos utentes

São deveres dos utentes:

1. Cumprir as normas constantes neste Regulamento Interno;
2. Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses, possibilidades;
3. Respeitar os horários em vigor;
4. Efetuar pagamento da mensalidade estipulada, até ao dia 10 de cada mês.
5. Reembolsar a Entidade das despesas com medicamentos, fraldas, exames complementares de diagnostico e transportes que lhe digam diretamente respeito, desde que sejam solicitados pelos utentes.

NORMA XXII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

São direitos da entidade gestora do estabelecimento:

1. Cobrar as mensalidades, nos prazos definidos;
2. Ao respeito pelos membros dos diferentes órgãos sociais e dos colaboradores.

NORMA XXIV

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

São deveres da entidade gestora do estabelecimento

1. Prestar os serviços constantes no presente Regulamento Interno;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
3. Avaliar o desempenho dos prestadores dos serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
4. Manter os ficheiros de pessoal e de utentes atualizados;
5. Manter atualizados os processos dos utentes, nos termos do cumprimento da Portaria 196 – A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual;
6. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
7. Dispor de um livro de reclamações;
8. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
9. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento dos utentes;
10. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
11. Potenciar a integração social;
12. Respeitar e promover os direitos fundamentais dos utentes, tais como o direito: à cidadania, autonomia, participação, privacidade, confidencialidade, individualidade, paz, entre outros;
13. Respeitar as diferenças de género, socioeconómicas, religiosas, culturais, sexuais dos utentes e/ou pessoas próximas;
14. Respeitar o projeto de vida definido por cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;
15. Capacitar o utente e/ou pessoas que lhe estão próximas para o desenvolvimento pessoal, capacidades funcionais e cognitivas;
16. Tratar com equidade os utentes e/ou pessoas próximas;

17. Promover o envolvimento do cliente e/ou pessoas próximas na planificação das atividades

NORMA XXV

Quadro do Pessoal

A Direção Técnica da SAD é assegurada por um Licenciado em Serviço Social/ Educação Social que a acumula com a função de Técnico de Serviço Social;

Ao Diretor Técnico compete, designadamente:

1. Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
2. Promover e Dinamizar a formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
3. Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
4. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
5. Garantir a supervisão do pessoal do SAD;
6. Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do cuidado de planos definidos;
7. Sensibilizar as equipas prestadoras de cuidados face às problemáticas dos utentes;
8. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados.
9. Diagnosticar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos;
10. Proceder ao cálculo das comparticipações familiares de acordo com os critérios definidos;
11. Proceder ao acolhimento dos candidatos admitidos, nos termos da metodologia definida no Modelo de Qualificação das respostas sociais;

12. Providenciar as ajudas técnicas que promovam a autonomia e a qualidade de vida do cliente;
13. Fomentar/promover a participação/envolvimento do cliente, pessoa(s) próxima(s) ou outros cuidadores, evidenciando o grau de coresponsabilização de cada interveniente;

Às Auxiliares de Ação Direta compete designadamente:

1. Prestar os cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal adequados às necessidades dos utentes;
2. Distribuir as refeições no domicílio e proceder ao acompanhamento das mesmas quanto tal se justifique;
3. Ministrar quando necessário a medicação prescrita quando esta não seja da exclusiva competência dos Técnicos de Saúde (sempre que se verifique alteração da medicação, deve ser comunicada à auxiliar de ação direta);
4. Limpar e arrumar o domicílio dos utentes,
5. Proceder à distribuição da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento da refeição;
6. Proceder à recolha da roupa dos utentes e encaminhá-la para a lavandaria, depois de efetuada a listagem da mesma;
7. Conferir e distribuir a roupa já tratada;
8. Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e atividades de animação;
9. Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar, por forma a permitir a avaliação a adequação do plano de cuidados;
10. Fazer os registos diários, em fichas para o efeito e livro de ocorrências;

11. Sempre que necessário, apoiar na confeção das refeições, na lavagem dos utensílios utilizados na distribuição das mesmas, bem como no tratamento das roupas, tudo isto efetuado na Instituição;
12. Proceder à limpeza semanal das carrinhas da SAD;
13. A Auxiliar de Ação Direta cabe ainda o dever de zelo pelo respeito do cliente e da sua identidade pessoal, reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes. Não sendo, neste caso permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem prévia autorização do cliente e ou da respetiva família;
14. Cabe também respeitar a identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os usos e costumes do cliente.

Funções da cozinheira e/ou Ajudante de cozinha:

1. Preparar e confecionar as refeições;
2. Distribuir os alimentos que constituem a refeição pelos utensílios de cada cliente, tendo em conta as dietas;
3. Lavar os utensílios utilizados na distribuição das refeições sempre que possível;

Funções das Lavadeiras:

1. Lavagem e tratamento da roupa;
2. Engomar a roupa;
3. Colocar a roupa de cada cliente no seu cesto respetivo;

NORMA XXVI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXVII

Cessação da Prestação de Serviços

O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos outorgantes, com a antecedência mínima de 30 dias, o qual pode ter origem em várias situações, tais como:

1. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
2. Inadequação dos serviços às necessidades;
3. Insatisfação do cliente;
4. Mudança de residência;
5. Mudança de resposta social;
6. Inadaptação do cliente aos serviços;
7. Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação do apoio;

NORMA XXVIII

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer colaborador da instituição sempre que desejado. A Instituição também se encontra registada na Plataforma do livro de Reclamações Eletrónico.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXIX

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a responsável da entidade prestadora de serviços informará e contratualizará com o cliente ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste. Estas alterações serão também

comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, entidade responsável pelo licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXI

Disposições Complementares

1. A Instituição não se responsabiliza por valores pertencentes ao cliente no seu domicílio;
2. Em caso de doença súbita ou morte, a auxiliar de ação direta deve comunicar de imediato ao 112 ou Bombeiros locais (231920122). Simultaneamente, informará o Diretor Técnico/Técnico da Valência o qual deverá comunicar ao familiar do respetivo utente;
3. Os casos omissos no presente regulamento ficarão subordinados às disposições às disposições legais em vigor;
4. Em caso de dúvida na fixação do sentido e alcance das disposições deste regulamento caberá à Direção interpretar as lacunas.

NORMA XXXII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entrou em vigor em 28 de novembro de 2025.

NORMA XXXIII

Comprovativo de recebimento do Regulamento Interno

Eu_____, declaro ter recebido o Regulamento Interno da Valência Apoio Domiciliário, comprometendo-me a cumpri-lo integralmente.

Marmeleira_____/_____/_____

Dada a informação pela técnica: _____

Marmeleira_____/_____/_____