

REGULAMENTO INTERNO | **SAD**

REGULAMENTO INTERNO | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ÍNDICE

Índice	2
Capítulo I.....	4
Disposições Gerais	4
Norma 1ª – Âmbito de aplicação	4
Norma 2ª – Legislação aplicável	4
Norma 3ª – Destinatários e Objetivos	5
Norma 4ª – Cuidados e Serviços	6
Capítulo II.....	6
Processo de Admissão dos Utentes	6
Norma 5ª – Pré-inscrição	6
Norma 6ª – Critérios de priorização	7
Norma 7ª – Condições e critérios de admissão	8
Norma 8ª – Suprimento de consentimento.....	9
Norma 9ª – Procedimento de admissão	9
Norma 10ª – Acolhimento de novos utentes.....	10
Norma 11ª – Processo individual do utente	10
Capítulo III.....	11
Regras de Funcionamento	11
Norma 12ª – Horários de Funcionamento	11
Norma 13ª Cálculo do Rendimento <i>per capita</i>	11
Norma 14ª – Tabela de Comparticipações	13
Norma 15ª – Redução da comparticipação familiar	13
Norma 16ª – Pagamento de mensalidades.....	14
Capítulo IV	14
Da Prestação dos Cuidados e Serviços.....	14
Norma 17ª – Fornecimento e apoio nas refeições	14
Norma 18ª – Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal.....	15
Norma 19ª – Tratamento da Roupa do uso pessoal do utente	15
Norma 20ª – Higiene Habitacional.....	15
Norma 21ª – Atividades de Animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade	15
Norma 22ª – Saúde	16

Norma 23ª – Administração de Fármacos	16
Norma 24ª – Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames auxiliares de diagnóstico ...	16
Norma 25ª – Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio	17
Norma 26ª – Apoio psicossocial.....	17
Norma 27ª – Formação e sensibilização dos familiares ou cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes	17
Norma 28ª – Outras atividades/ serviços prestados	17
Capítulo V	18
Recursos.....	18
Norma 29ª – Pessoal	18
Norma 30ª – Direção Técnica	18
Norma 31ª – Sistema interno da qualidade.....	19
Capítulo VI	19
Direitos e Deveres.....	19
Norma 32ª - Direitos e Deveres dos Utentes	19
Norma 33ª - Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência	20
Norma 34ª – Direitos e Deveres da Instituição.....	20
Norma 35ª – Contrato de prestação de serviços	21
Norma 36ª – Interrupção da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	22
Norma 37ª – Livro de reclamações	22
Norma 38ª –Registo de ocorrências	22
Capítulo VII	23
Disposições Finais	23
Norma 39ª – Alterações ao presente regulamento	23
Norma 40ª – Utilização de imagem e dados pessoais	23
Norma 41ª – Resolução de litígios	23
Norma 42ª – Integração de lacunas.....	23
Norma 43ª – Entrada em vigor	23
Capítulo VIII	24
Controlo das revisões e aprovação.....	24
Norma 44ª - Tabela de Controlo de Revisões	24
Norma 45ª - Aprovação	25

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª – Âmbito de aplicação

O Centro de Assistência Social à Terceira Idade e Infância de Sanguêdo (CASTIIS) tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 31 março 2000.

O CASTIIS encontra-se situado na Rua do Castiis, 133, freguesia de Sanguedo, concelho de Santa Maria da Feira.

O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelas normas a seguir apresentadas

Norma 2ª – Legislação aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma reposta 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 atividades da vida diária, regendo-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro, que define o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social feridos por entidades provadas, estabelecendo o regime contraordenacional;
- b) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei nº 76/2015, de 28 de julho, que aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- c) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria nº 218-D/2019, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- d) Portaria 38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e) Decreto-Lei nº 120/2015, de 30 de junho, que estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do setor social e solidário;
- f) Compromisso de cooperação para o setor social e solidário em vigor;
- g) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Norma 3ª – Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário pessoas ou famílias 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 do apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e família;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio natural de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto 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, pelo respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - g) 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;
 - h) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - i) 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;
 - j) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - k) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - l) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
 - n) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

- o) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- p) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- q) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- r) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Norma 4ª – Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal (com possibilidade de Cuidados de higiene e de conforto pessoal adicional);
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
 - c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - d) Cedência de ajudas técnicas;
 - e) Apoio psicossocial;
 - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma 5ª – Pré-inscrição

1. As candidaturas são efetuadas através de impresso próprio, disponível na página web do Castiis (www.castiispt) ou na receção da Instituição.

2. O responsável pela candidatura recebe um email com informação e estado da candidatura.
3. Se houver vaga, é contactado para reunião presencial.
4. Se não houver vaga, aguardará em lista de espera, sendo informado da data de caducidade da candidatura (6 meses), caso, findo esse prazo, não manifeste interesse em continuar a fazer parte da lista de espera.
5. A pré-inscrição é parte integrante do processo individual.

Norma 6ª – Critérios de priorização

1. As candidaturas são arquivadas em processo próprio, por ordem de registo.
2. A ordem de registo não confere qualquer prioridade à candidatura.
3. São critérios de prioridade na admissão de utentes:
 - a) Situação economicamente desfavorecida (critério de ponderação =25%);
 - b) Risco de isolamento social (critério de ponderação = 20%);
 - c) Inexistência de retaguarda familiar (critério de ponderação = 15%);
 - d) Situação de dependência (critério de ponderação = 14%);
 - e) Ausência de condições habitacionais (critério de ponderação = 12%)
 - f) Ser utente de outra resposta social da Instituição (SAD) (critério de ponderação = 8%).
 - g) Ser residente na freguesia ou concelho (critério de ponderação = 6%);
4. Em cada ficha de candidatura/ pré-inscrição é feita a avaliação de alguns parâmetros que ajudarão a definir, com maior clareza e transparência, os critérios de priorização, nomeadamente:
 - a) Situação económico-financeira
 - i. Para além da pensão, tem outras fontes de rendimento (ex. rendas ou outros)
 - ii. Consegue fazer face às despesas mensais com os rendimentos que aufer
 - iii. Não consegue fazer face às despesas mensais e precisa de ajuda da família
 - iv. Não consegue fazer face às despesas mensais, mas tem apoios económicos da Seg. Social (ex. tarifa social para eletricidade/gás)
 - b) Isolamento social
 - i. Sai de casa de forma autónoma
 - ii. Sai de casa, mas precisa de ajuda
 - iii. Nunca sai de casa
 - c) Inexistência de suporte familiar
 - i. Vive acompanhado
 - ii. Vive sozinho, mas tem apoio para as atividades de vida diária

- iii. Vive sozinho e não tem apoio para as atividades de vida diária
 - d) Situação de dependência
 - i. Consegue realizar com autonomia as atividades de vida diária
 - ii. Necessita de apoio parcial para a realização das atividades de vida diária
 - iii. Necessita de apoio total para a realização das atividades de vida diária
 - e) Condições habitacionais
 - i. Tem condições que permitem a satisfação das necessidades básicas e atividades de vida diária
 - ii. Não tem condições que permitem a satisfação das necessidades básicas e atividades de vida diária
 - f) Frequência de outra resposta social o CASTIS
 - i. Não frequenta outra resposta social do Castiis
 - ii. Frequenta outra resposta social do Castiis
 - g) Residência
 - i. Não reside no concelho
 - ii. Reside no concelho de Santa Maria da Feira, mas não na freguesia de Sanguêdo
 - iii. Reside na freguesia de Sanguêdo
5. Sempre que as vagas disponíveis não permitam a admissão de todos os candidatos, é efetuada a priorização das candidaturas, somando-se a pontuação atribuída aos critérios definidos no número anterior.
 6. É selecionada para entrevista a candidatura com maior pontuação.
 7. Em situação de igualdade de pontuação, é chamado para entrevista a candidatura com maior antiguidade.
 8. Caso o candidato não demonstre interesse na vaga, a candidatura é anulada e retirada da lista de espera, contactando-se o candidato seguinte, de acordo com os critérios de priorização.

Norma 7ª – Condições e critérios de admissão

1. É condição de admissão que o utente expresse livremente a sua vontade em ser admitido.
2. Sempre que o utente esteja condicionado ao exercício das suas faculdades cognitivas, por motivos de saúde, deficiência ou comportamento, a manifestação de intenção de admissão poderá ser efetuada pelo “acompanhante”, figura definida no âmbito do regime de maior acompanhado, ou pela “pessoa de referência” (por regra, familiar responsável). Ver norma “suprimento do consentimento”
3. Constituem critérios de admissão o cumprimento da idade mínima para a frequência desta resposta social e a aceitação das normas do presente regulamento.
4. Poderão ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.

Norma 8ª – Suprimento de consentimento

1. No caso do utente que beneficie ou deva beneficiar de medidas de acompanhamento, os atos e as decisões que dependam do consentimento deste e se insiram no âmbito dessas medidas (decisões acompanhadas), serão solicitadas ou autorizadas pelo seu acompanhante.
2. Todos os atos e decisões que se encontrem fora do âmbito do acompanhamento são aprovados direta e pessoalmente pelo utente.
3. Na falta ou ausência de acompanhante, sempre que as Decisões Acompanhadas revistam carácter de urgência, o consentimento será suprido por intervenção de pessoa que se possa presumir que o utente teria escolhido para seu acompanhante; quando não exista, deve a Instituição adotar o ato ou decisão que melhor defende os direitos e interesses, ainda que presumidos, do utente.
4. No caso do número anterior, a Instituição fornecerá ao Ministério Público, logo que possível, as informações necessárias à regularização judicial do acompanhamento, designadamente sobre a situação que justifica a impossibilidade em exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos, ou de, nos mesmo termos, cumprir os seus deveres, bem como do âmbito dessa impossibilidade, ou seja, dos direitos e deveres que lhe são possíveis de exercer e aqueles para os quais é necessário acompanhamento, requerendo que promova o mesmo junto do Tribunal competente, com urgência.

Norma 9ª – Procedimento de admissão

1. A decisão de admissão é da competência da Direção.
2. Antes do início da frequência é realizado o atendimento de admissão para recolha de dados pessoais e dados relativos a rendimentos e despesas do agregado familiar, para apuramento da comparticipação familiar. Solicita-se a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de cidadão ou bilhete de identidade, cartão de contribuinte, número de identificação da segurança social e cartão de utente do SBS ou subsistema a que pertença;
 - b) Declaração médica ou relatórios médicos com indicação da situação clínica do utente, apenas no caso de existência de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais, devendo constar, nessa declaração, os cuidados e a forma de os prestar;
 - c) Cartão de cidadão ou bilhete de identidade e cartão de contribuinte do familiar responsável.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma 10ª – Acolhimento de novos utentes

1. Na admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do SAD, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento, é de 1 mês;
3. Durante este período, é implementado um Programa de Acolhimento Inicial, previamente definido, e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores;
 - b) Apresentação do programa de atividades do SAD;
 - c) Informação dos instrumentos de participação dos utentes no SAD, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - d) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
 - e) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los, promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Norma 11ª – Processo individual do utente

1. Do processo individual consta:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do representante legal e/ ou dos familiares;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
 - g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - h) Plano Individual de Cuidados;
 - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;

- j) Cessação do contrato de prestação e serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma.
2. O Processo Individual encontra-se arquivado no gabinete da direção técnica, de fácil acesso à equipa técnica do SAD, garantindo-se sempre confidencialidade dos seus dados.
 3. O processo individual é permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 12ª – Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, das 07.00H às 19.00H. De acordo com as necessidades dos utentes, pode funcionar até às 21.00H.

Norma 13ª Cálculo do Rendimento *per capita*

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

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

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, 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 – pensão 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) 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;
 - f) 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%;
 - g) 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;
 - 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 14ª – Tabela de Comparticipações

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

	semana	Com Fim de semana e feriados
Alimentação	20%	25%
Higiene pessoal 1x/dia	15%	20%
Higiene pessoal 2x/dia	20%	25%
Higiene habitacional	10%	12,5%
Tratamento de roupas	10%	12,5%

2. À despesa referida em b), c) e d) da Norma 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do utente:
- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
5. Em caso de alteração da tabela em vigor, esta será afixada na entrada da Instituição, por um período de 30 dias, findo o qual passará a ser aplicável a novos utentes.

Norma 15ª – Redução da comparticipação familiar

1. Sempre que através da análise da situação socioeconómica do agregado familiar se conclua pela onerosidade do encargo com a comparticipação familiar, a mesma pode ser reduzida, dispensada ou suspensa por determinado período.

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos. Esta redução verificar-se-á na comparticipação familiar do mês seguinte;
3. Não há lugar a redução da comparticipação familiar por ausência por vontade própria.

Norma 16ª – Pagamento de mensalidades

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, preferencialmente através de referência multibanco indicada na fatura. Poderá também ser paga em dinheiro
2. O valor devido pelo pagamento da primeira comparticipação familiar é calculado em proporção ao número de dias de prestação efetiva de cuidados ou a partir da confirmação da aceitação da vaga (casos em que o utente pretenda iniciar admissão em data posterior à data definida para entrada).
3. O pagamento de outras atividades e cuidados complementares, não incluídos na comparticipação familiar, facultativos e sujeitos a precário (ex. produtos de incontinência) é efetuado no mês imediatamente posterior à sua realização.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, após realizada uma análise individual da situação, a Instituição recorrerá aos meios legais ao dispor.
5. Em caso falecimento do utente ou desistência, o pagamento da comparticipação efetuado não será reembolsado.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 17ª – Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das 2 principais refeições (almoço e jantar), todos os dias contratualizados, excetuando quando, por vontade expressa do utentes, não seja necessário o fornecimento e apoio de ambas;
2. A ementa semanal encontra-se afixada na entrada principal, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. No início de cada semana, é dada informação ao utente relativamente ao conteúdo da ementa dessa mesma semana;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma 18ª – Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, de acordo com as necessidades e o contratualizado;
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária (máximo 2 vezes /dia), sendo considerado como mais um serviço;
3. O horário da prestação de cuidados é definido em função do planeamento do trabalho do SAD, podendo sofrer alterações decorrentes da necessidade de reorganização e comunicado com antecedência;
4. Os produtos de higiene e conforto pessoal são disponibilizados pela Instituição, exceto nos casos em que o utente pretenda a utilização de produtos específicos, devendo, para o efeito, declará-lo por escrito, em documentos que fará parte do seu processo individual;
5. A criação de condições de conforto e segurança necessárias à prestação de cuidados é da responsabilidade do utente e/ou familiar responsável, em articulação com a equipa de SAD.

Norma 19ª – Tratamento da Roupa do uso pessoal do utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário do utente, da cama e de banho, exclusivas do utente;
2. A lavandaria não assegura tratamento de roupas que necessite de lavagem a seco.

Norma 20ª – 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;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

Norma 21ª – Atividades de Animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da equipa técnica, que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, nas quais os utentes de SAD podem ser incluídos;
2. As atividades no exterior são, maioritariamente, gratuitas. Contudo, excecionalmente, pode ser devida uma comparticipação, sendo os utentes e/ou família previamente informados. Na impossibilidade de pagamento por parte de um utente, a Instituição avalia a situação e decide da gratuitidade da sua participação.

3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Norma 22ª – Saúde

1. Na plataforma my senior encontram-se os registos da informação clínica do utente, como patologias, alergias, terapêutica, entre outras. Toda esta informação está compilada num impresso denominado de Ficha de Acompanhamento, que se encontra no processo individual do utente, de forma a poder ser facilmente consultada, bem como poder acompanhar o utente numa emergência.
2. No caso de indisposição do utente ou sintoma de doença, a equipa do SAD informa o familiar responsável, para que, com a maior brevidade possível, assegure os cuidados necessários e venha buscar o utente.
3. Em caso de deslocação urgente ao hospital (acidente ou emergência), a equipa do SAD dará conhecimento ao familiar responsável, que deverá, logo que possível, acompanhar a situação e assumir a responsabilidade da continuidade do acompanhamento.

Norma 23ª – Administração de Fármacos

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. A terapêutica do utente deve estar sempre atualizada na plataforma digital *my senior*. Qualquer alteração deve ser comunicada pelo familiar responsável, com entrega de comprovativo do médico;
3. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

Norma 24ª – Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames auxiliares de diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; Contudo, os utentes do SAD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição,

sempre que o desejarem, ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária (preçário afixado na entrada);

2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Norma 25ª – Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio

A realização de pequenas reparações/modificações no domicílio será um serviço prestado de acordo com os recursos da Instituição. Sempre que, na instituição, não exista capacidade para a prestação dos serviços, esta fará a mediação com os seus parceiros (ex. Junta de Freguesia), no sentido de solucionar a situação.

Norma 26ª – Apoio psicossocial

O acompanhamento psicossocial é um serviço que será prestado sempre que solicitado pelo utente/familiares, com uma periodicidade estipulada de acordo com as necessidades diagnosticadas.

Norma 27ª – Formação e sensibilização dos familiares ou cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes

A formação e sensibilização dos familiares ou cuidadores informais, para a prestação de cuidados aos utentes, será um serviço prestado sempre que solicitado, podendo ser realizada no domicílio do utente ou nas instalações da Instituição, com periodicidade a definir com os familiares e sempre de acordo com as necessidades sentidas.

Norma 28ª – Outras atividades/ serviços prestados

1. Sempre que necessário e solicitado, o CASTIIS faz a mediação com os prestadores dos seguintes Serviços:
 - a) Fisioterapia;
 - b) Terapia da Fala;
 - c) Cabeleireiro;
 - d) Serviços de estética.
2. Estes serviços, são pagos diretamente aos prestadores de serviços.

CAPÍTULO V**RECURSOS****Norma 29ª – Pessoal**

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

Norma 30ª – Direção Técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, e com experiência profissional para o exercício das suas funções.
2. O diretor técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico, definido por si ou pela Direção.
3. Ao diretor técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos utentes, e em especial:
 - a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
 - b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades do SAD;
 - d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
 - e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, em articulação com a Direção da instituição;
 - f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos utentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;
 - g) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
 - h) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos utentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.

4. O diretor técnico, em articulação com a Direção da instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade do SAD, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

Norma 31ª – Sistema interno da qualidade

1. O CASTIS tem um sistema interno da qualidade, que trabalha em colaboração com a diretora técnica do SAD.
2. O SAD faz a monitorização dos indicadores da qualidade por si definidos.
3. O SAD faz avaliação da satisfação dos serviços, atividades e cuidados aos utentes e seus familiares.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Norma 32ª - Direitos e Deveres dos Utentes

1. O utente em SAD tem direito a:
 - a) Ser 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 do plano individual de cuidados, 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, com correção e compreensão;
 - g) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social
 - h) Receber visitas de acordo com as regras definidas;
 - i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
 - j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas.

2. Constituem deveres dos utentes:

- a)** Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b)** Respeitar a privacidade e intimidade dos outros utentes;
- c)** Cumprir o Regulamento Interno;
- d)** Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e)** Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f)** Tratar os demais utentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

Norma 33ª - Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência

1. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

- a)** Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
- b)** Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio.

2. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

- a)** Cumprir o Regulamento Interno;
- b)** Colaborar com a equipa;
- c)** Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
- d)** Zelar pela boa conservação dos bens e equipamentos;
- e)** Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

Norma 34ª – Direitos e Deveres da Instituição

1. Consideram-se direitos da Instituição:

- a)** Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b)** À 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 e/ou familiares, no ato 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. Consideram-se deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira, com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes. Informação adicional sobre a proteção de dados está disponibilizada no contrato de prestação de serviços.

Norma 35ª – Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o utente e ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos utentes que se encontrem incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.
2. É entregue um exemplar do contrato ao utente e/ ou aos familiares e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. O SAD deve garantir que o utente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do regulamento interno e do Plano Individual de Cuidados, de forma que assegure a sua compreensão.

Norma 36ª – Interrupção 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 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 37ª – Livro de reclamações

1. Os utentes e /ou familiares têm disponíveis diferentes formas para apresentar sugestões/reclamações, nomeadamente:
 - a) Formulário interno Reclamação/sugestão, em formato papel ou através do link <https://forms.gle/EjwAxviHaVg6NvSb9>
 - b) Livro de reclamações, nos termos da legislação em vigor, em formato físico (a solicitar na secretaria ou junto da Diretora Técnica), ou eletrónico em www.livroreclamacoes.pt. Estas reclamações são tratadas de acordo com a legislação em vigor.
2. Todas as reclamações/sugestões são tratadas de acordo com o procedimento interno – receção da reclamação análise pela Direção e Sistema Interno de Qualidade devolução da conclusão da análise no prazo de 8 dias. Caso pertinente, serão introduzidas melhorias no sistema, decorrentes da reclamação/sugestão.
3. Podem ainda considerar-se sugestões/reclamações provenientes de outras origens como contacto telefónico, correio eletrónico ou decorrente da avaliação da satisfação realizada anualmente.

Norma 38ª –Registo de ocorrências

1. O SAD dispõe de uma plataforma digital, *my senior*, onde são registadas todas as ocorrências e incidentes relacionados com os utentes ou funcionamento da resposta, que podem ser consultados sempre que necessário.
2. Periodicamente, todas a ocorrências relacionadas com o utente são impressas e colocadas no processo individual do utente.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 39ª – Alterações ao presente 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 objetivo 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 ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. As alterações são remetidas ao Instituto da Segurança Social, IP, 30 dias antes da entrada em vigor.

Norma 40ª – Utilização de imagem e dados pessoais

1. A captação e utilização de imagem do utente está sujeita a autorização previa do próprio ou do familiar responsável.
2. Considerando o Regulamento Geral de Proteção de Dados, o CASTIIS informa os utentes e /ou familiar responsável sobre os seus direitos.

Norma 41ª – Resolução de litígios

1. O CASTIIS encontra-se ao dispor para qualquer esclarecimento ou resolução de problemas relacionados com os serviços prestados e/ou bens fornecidos pelo estabelecimento.
2. Em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, o segundo e terceiro outorgantes, enquanto consumidores, podem recorrer ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, entidade de resolução alternativa de litígios de consumo.

Norma 42ª – Integração de lacunas

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

Norma 43ª – Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor a 12 outubro 2024.

CAPÍTULO VIII

CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO

Norma 44ª - Tabela de Controlo de Revisões

Data	Revisão	Conteúdo da revisão
2005/09/03	00	Redacção da versão original
2012/12/03	01	Inclusão de gestão de reclamações
2013/12/27	02	Alteração do Enquadramento-legislação, serviços prestados e quantificação
2014-05-28	03	Direitos e Deveres
2015-01-13	04	Eliminação do Artigo 24º - Serviço de Acolhimento Ocasional Alteração do Artigo 5ª - Critérios de Admissão Alteração da alínea e), do Artigo 8º - Processo Individual
2015-03-25	05	Alteração do Artigo 1º - Enquadramento Alteração do Artigo 8º - Processo Individual Alteração do Artigo 11º - Serviços prestados Alteração do Artigo 16º - Quantificação Inclusão do Artigo 19º - Redução da comparticipação familiar Alteração do Artigo 20º - Cálculo do rendimento <i>per capita</i> Alteração do Artigo 20º - Conceito de agregado familiar Alteração do Artigo 21º - Rendimento do agregado familiar
2016.08.01	06	Norma 13ª
2017.08.02	07	Norma 13ª e Norma 14ª
2017.10.06	08	Norma 7ª - Inclusão de % nos critérios de prioridade na admissão
2018.01.08	09	Norma 14ª - alteração da comparticipação para utentes extra acordo
2018.07.19	10	Norma 31ª e 32ª - Alteração Direitos e Deveres
2019.09.13	11	Norma 14ª - alteração da comparticipação para utentes extra acordo
2021.09.21	12	Alteração da norma 1ª- introdução da data de revisão do acordo de cooperação Alteração da norma 2ª: inclusão da portaria 218/D-2019; Alteração da Norma 16ª: informação sobre preçário em anexo ao RI; Alteração norma 21ª: clarificação da possibilidade da instituição suportar custos com atividades no exterior Alteração norma 37ª: formulário interno para reclamações e sugestões e registo eletrónico de reclamações Novas Normas (39ª e 40ª): Utilização de imagem e dados pessoais e Resolução de Litígios.
2024.03.09	13	Alteração geral do RI
2024.09.12	14	Alteração das Normas 2ª, 6ª, 14ª, 16ª, 17ª e 18ª.

Norma 45ª - Aprovação

Aprovado (Presidente da Direção): _____

Data: 12.09.2024