



Fundação Aurélio Amor Diniz

Regulamento

Interno

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

6ª Revisão. Aprovada em 17 de janeiro de 2017

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Âmbito de Aplicação	5
Objetivos do Regulamento Interno e Legislação Aplicável	5
Definição, Destinatários e Objetivos do SAD	6
Cuidados e Serviços do SAD.....	8
CAPÍTULO II – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	9
CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	9
Horário de Funcionamento	9
Condições de Admissão.....	9
Processo de candidatura.....	10
Critérios de Prioridade na Admissão	11
Base de dados de inscrições.....	11
Processo de Admissão	11
Acolhimento dos novos Utentes	12
Secção I.....	14
Relações Contratuais	14
<i>CAPÍTULO IV - COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS</i>	<i>15</i>
Determinação da Comparticipação.....	15
Cálculo do Rendimento Per Capita.....	17
Provas dos rendimentos e despesas	19
SUBSECÇÃO I	20
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	20
Montante e Revisão da Comparticipação Familiar.....	20
Pagamento de Serviços Extra	20
Comparticipação do Utente	20
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	21
<i>CAPÍTULO V – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS</i>	<i>21</i>
Comparticipação do Utente não abrangido pelo acordo de cooperação	21
Alimentação.....	21
Cuidados de higiene.....	22
Tratamento da roupa do uso pessoal do utente	22

Higiene Habitacional	23
Actividade de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.....	23
Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico .	24
Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	24
Apoio Psicossocial.....	25
Administração da medicação	25
Depósito e guarda dos bens do utente.....	25
<i>CAPÍTULO VI– RECURSOS HUMANOS.....</i>	<i>27</i>
Pessoal	27
Direção Técnica.....	27
Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal	28
Pessoal afecto à Resposta Social	28
Diretor(a) Técnico(a)	29
Dietista.....	31
Animadora Sociocultural	32
Ajudantes de Ação Direta.....	32
Cozinheiras	33
Ajudante de cozinheira	33
Restante Pessoal	34
Deveres Gerais dos colaboradores.....	34
<i>CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES DA FAAD E UTENTES</i>	<i>35</i>
Direitos Gerais dos colaboradores	35
Deveres Gerais dos Utentes	35
Direitos Gerais dos Utentes	36
Deveres Gerais da FAAD	37
Direitos Gerais da FAAD	37
<i>CAPÍTULO VIII - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇO</i>	<i>38</i>
Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente.....	40
Sanções/Procedimentos	40
Cessação da Prestação de Serviços.....	41
Livro de Reclamações.....	42
Livro de registo de ocorrências.....	43
Comunicações.....	43

<i>CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS</i>	44
<i>CAPÍTULO X - Controlo das revisões e aprovação</i>	44
Alterações ao Regulamento	44
Integração de Lacunas	44
Entrada em vigor e controlo de revisões.....	44
❖ Contactos:.....	45

**SERVIÇO DA RESPOSTA SOCIAL DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
DA
FUNDAÇÃO DE AURÉLIO AMARO DINIZ**

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

1. A Fundação de Aurélio Amaro Diniz é uma Instituição Particular de Solidariedade Social registada na Direção Geral da Segurança Social, no livro 2 das Fundações de Solidariedade Social. Tem sede em Oliveira do Hospital e foi criada em cumprimento de disposição testamentária do benemérito Aurélio Amaro Diniz, cujos estatutos se encontram aprovados;
2. Tem por fim contribuir para a promoção da saúde e bem-estar da população do concelho de Oliveira do Hospital, mediante a prestação de cuidados de saúde e de serviços de apoio social, nomeadamente o apoio social e terapêutico à população idosa;
3. A Fundação Aurélio Amaro Diniz, adiante designada por FAAD, celebrou acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra em 27 de maio de 1991 para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

NORMA II

Objetivos do Regulamento Interno e Legislação Aplicável

1. O presente regulamento interno tem os seguintes objetivos:
 - a) Definir as regras e os princípios específicos do funcionamento do SAD de acordo com a legislação em vigor, pela qual a resposta social se rege:
 - Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o estatuto das IPSS;

- a) - Portaria 196 –A/2015, de 01 de Julho – Define os critérios , regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação entre o Instituto de Segurança Social, I.P. e as instituições particulares de Solidariedade Social;
- c) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- d) 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;
- e) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- J)Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços;
- l) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social;
- m)Fomentar a articulação entre a família e o utente.

NORMA III

Definição, Destinatários e Objetivos do SAD

1. O SAD define-se como uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária (AVD) nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. Por princípio, a implementação do SAD obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor, pelos direitos do utente como pessoa e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Presidem à filosofia de trabalho e gestão da resposta social de SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da coresponsabilidade, da entreatura e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.
 4. São destinatários da resposta social:
 5. Pessoas de 65 anos de idade ou mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e /ou atividades da vida diária (AVD);
 6. Pessoas de idade inferior a 65 anos de idade que por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária (AVD).
 7. São objetivos da resposta social:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
 - b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
 - c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
 - d) Proporcionar apoio personalizado aos utentes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social.
 - e) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) Promover a autonomia dos utentes;

- h) Prestar apoio psicossocial aos utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida;
- i) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- j) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- k) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- l) 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;
- m) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- n) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato com novas tecnologias úteis;
- o) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- p) 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;
- q) Promover a intergeracionalidade;
- r) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- s) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA IV

Cuidados e Serviços do SAD

1. Para concretizar os objetivos traçados a resposta social de SAD assegurará:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;

- c) Fornecimento das refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa (de uso pessoal e da habitação 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) Cedência de ajudas técnicas;
- g) Apoio Psicossocial;
- h) Serviço de teleassistência em parceria com outras entidades;
- i) Os cuidados e serviços básicos são prestados durante toda a semana, incluindo dias feriados.

CAPÍTULO II – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

NORMA V

Horário de Funcionamento

1. A resposta social de SAD funciona 5 a 7 dias por semana tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

1. Constituem condições de admissão na resposta social de SAD:
 - a) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela resposta social de SAD;
 - b) Que a admissão seja da vontade do utente/e ou seus familiares (condição indispensável);

- c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- d) Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência);
- e) Reunir os critérios de admissão estabelecidos;
- f) A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços;
- g) Parecer técnico e social do/a Diretor Técnico /a para análise e aprovação pelo Conselho de Administração.

NORMA VII

Processo de candidatura

1. Para se proceder ao processo de candidatura, o indivíduo/família deverá dirigir-se à (ao) Diretor (a) Técnico(a) do SAD, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:
 - a) BI ou cartão do cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de beneficiário da segurança social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de utente do serviço nacional de saúde ou de subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

3. O Conselho de Administração poderá excepcionar, eventualmente, alguns documentos que passarão a ser só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII

Critérios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes na resposta social de SAD:
 - a) Situação economicamente desfavorecida (ponderação 4);
 - b) Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência (ponderação3);
 - c) Grau de dependência (ponderação 2);
 - d) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia de Oliveira do Hospital e limítrofes ou à Instituição (ponderação1).

NORMA IX

Base de dados de inscrições

1. A base de dados de inscrições/ lista de espera resulta do registado das inscrições de potenciais utentes para posteriormente se proceder à admissão.

NORMA X

Processo de Admissão

1. A admissão na resposta social de SAD passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo(a) Diretor (a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, remetendo para a consulta *on-line* em www.faad.online.pt assim como no lar.
2. As admissões serão efetuadas pelo Conselho de Administração sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utente e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.

3. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a) e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. No ato de admissão são devidos o pagamento da 1ª mensalidade.
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado pelo meio mais adequado ao candidato.
7. A resposta social de SAD deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da resposta social;
 - b) Informar o utente/familiar do valor da participação mensal a pagar à FAAD;
 - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) Informar o utente e o seu responsável acerca do regulamento interno.
8. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou a respetiva exclusão se já admitido.

NORMA XI

Acolhimento dos novos Utentes

1. O acolhimento dos novos utentes na resposta social é feito pelo (a) Diretor(a) Técnico(a) da resposta social ou na impossibilidade deste, por alguém nomeado por este. No período de acolhimento do novo utente é implementado um programa, previamente definido e que passa por:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;

- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
2. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a 60 dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.
 3. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA XII

Registo dos Utentes

1. Deverá existir registo de utentes, atualizado, onde conste a identificação do utente, motivo e contatos a estabelecer em situações de emergência.
2. O processo individual deve permanecer na instituição, sendo que no domicílio do utente estará o registo da prestação de serviços.

NORMA XIII

Processo Individual do Utente

1. Para cada um dos utentes que usufrua dos serviços da resposta social de SAD será organizado um processo individual e confidencial de utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação. Este processo é numerado e deve constar:
 - a) Ficha de inscrição com a identificação e contato do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;

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

Secção I

Relações Contratuais

NORMA XIV

Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços da resposta social de SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu

responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio.

CAPÍTULO IV - COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS

NORMA XV

Determinação da Comparticipação

1. Entenda-se por comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar; conforme o estipulado no ponto 2 do anexo da Portaria nº 196-A /2015 de 1 de Julho.
2. Na determinação das comparticipações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - a) ***Princípio da universalidade*** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - b) ***Princípio da justiça social*** – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
 - c) ***Princípio da proporcionalidade*** – a comparticipação de cada utente deve ser determinado de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
3. A tabela da comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
4. A comparticipação familiar (valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da % definida para cada resposta social , a aplicar sobre o rendimento per capita do utente e do agregado familiar) devida pela utilização de serviços básicos de apoio domiciliário, conforme o definido nos pontos

6 e 11 do Anexo da Portaria nº 196- A/2015 de 1 de Junho, do seguinte modo como indicado na tabela constante do número seguinte. A percentagem a aplicar corresponderá assim à taxa acumulada dos diversos serviços contratualizados.

5. A comparticipação financeira devida pela utilização de 4 quaisquer serviços abrangidos por Acordo de Cooperação presentes na norma IV do presente regulamento é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar, de acordo com o seguinte quadro:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	% A Aplicar
-----------------------	-------------

Alimentação

DURANTE TODA A SEMANA – 7 DIAS	25%
DURANTE OS DIAS ÚTEIS	20%

Higiene Pessoal

APOIO 3 VEZES POR SEMANA	10%
APOIO 1X POR DIA EM DIAS ÚTEIS	12,5%
APOIO 1X POR DIA – 7 DIAS	15%
APOIO + QUE 1X POR DIA EM DIAS ÚTEIS	17,5%
APOIO + QUE 1X POR DIA – 7 DIAS	20%

TRATAMENTO DE ROUPA	10%
HIGIENE HABITACIONAL	10%
ANIMAÇÃO SÓCIO CULTURAL	5%
SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA	5%

6. É condição de aceitação da candidatura à resposta social de SAD, a contratação obrigatória de pelo menos 2 serviços.

7. A resposta social de SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo acordo de cooperação, que podem ser pagos, mediante valor a definir em cada caso.

8. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, aferido no exercício contabilístico do ano transato.

9. Será solicitada anualmente ao utente ou sempre que se alterarem os pressupostos que levaram ao cálculo anterior, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua participação.

NORMA XVI

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento “*per capita*” do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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 fato 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:

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

- b) Do trabalho dependente;
- c) 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);
- d) 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;
- e) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- f) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- g) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença 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;
- h) 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;
- i) 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%.

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 SAD relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA XVII

Provas dos rendimentos e despesas

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

NORMA XVIII

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XIX

Pagamento de Serviços Extra

1. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

SUBSECÇÃO I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

NORMA XX

Comparticipação do Utente

1. As mensalidades serão revistas anualmente pelo Conselho de Administração da FAAD, tendo em conta o disposto no compromisso de cooperação em vigor.
2. As Comparticipações por dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
3. A comparticipação do utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 20 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
4. Iniciando-se o serviço da resposta social de SAD na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade e no caso da

frequência se iniciar na segunda quinzena do mês deverá efetuar o pagamento de metade da mesma.

5. Perante a mora no pagamento de duas mensalidades, a instituição poderá resolver o contrato de prestação de serviços celebrado com o utente.

SUBSECÇÃO II

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

NORMA XXI

Comparticipação do Utente não abrangido pelo acordo de cooperação

1. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do utente e/ou familiar.
2. Não sendo estipulado outro cálculo para a participação do utente e/ou familiar, aplicam-se as mesmas regras previstas neste regulamento para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação.

CAPÍTULO V – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XXII

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: a refeição do dia, o lanche do dia e o pequeno-almoço do dia seguinte;
2. A ementa é elaborada semanalmente e afixada em local visível e adequado e entregue ao utente com a antecedência de uma semana, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social. A ementa poderá ser sujeita a alterações.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. A entrega das refeições obedece à necessidade do utente e ao contrato de serviço celebrado;

5. Caso o utente não queira a refeição, por motivo de ausência, deverá comunicá-lo com a devida antecedência, no máximo até às 17 h00 do dia anterior.

NORMA XXIII

Cuidados de higiene

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado semanal ou diariamente, preferencialmente no período da manhã e de acordo com o contratado;
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço extra;
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XXIV

Tratamento da roupa do uso pessoal do utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário;
3. A identificação da roupa será da responsabilidade da instituição com a atribuição de um número;
4. O serviço de tratamento de roupas não será aceite como serviço isolado, mesmo fora do acordo.

NORMA XXV
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 (quarto, cozinha e casa de banho);
2. A higiene habitacional é realizada consoante o contratualizado;
3. O serviço de higiene habitacional não será ite como serviço isolado, mesmo fora do acordo.

NORMA XXVI
Actividade 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 do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes da resposta social de SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
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 funcionários 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 XXVII

Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes da resposta social de SAD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.
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 XXVIII

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a resposta social de SAD pode providenciar ao seu empréstimo. Estes tipos de apoio não estão incluídos no valor da comparticipação. Caso existam ajudas técnicas disponíveis no parque móvel da instituição é efetuado empréstimo, sem implicar qualquer tipo de custo. No entanto são condições de candidaturas: ser sócio da Liga de Amigos da FAAD, com quotas actualizadas e encontrar-se em situação de saúde, temporária ou definitiva, que justifique a utilização da Ajuda Técnica.

NORMA XXIX
Apoio Psicossocial

1. Sempre que se verifique necessidade ou seja solicitado pelo utente/familiar, a resposta social de SAD, intervém no sentido de prestar apoio psicossocial de acordo com o seu diagnóstico.
2. As situações delicadas serão sinalizadas pela equipa técnica da resposta social de SAD sendo definida a periodicidade e a forma de acompanhamento.

NORMA XXX
Administração da medicação

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. A resposta social de SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a

NORMA XXXI
Depósito e guarda dos bens do utente

1. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o utente trás consigo que fiquem à guarda da instituição, a qual será assinada pelo Diretor Técnico, por um membro do Conselho de Administração e pelo próprio ou familiar, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela ser atualizada sempre que existam entregas à resposta social de SAD ou ao respetivo proprietário.
2. Os objetos entregues e que sejam aceites pela instituição serão guardados, para segurança, em cofre existente na resposta social de SAD ou numa Instituição Bancária.
3. A resposta social de SAD reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.

4. No caso do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Instituição assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
5. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da resposta social de SAD.
6. Todos os utentes terão uma conta corrente, informatizada, dos valores monetários entregues à guarda da instituição, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Instituição, bem como todos os débitos efetuados.
7. Poderá ser entregue ao utente quantia que lhe pertença existente em cofre, mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.
8. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição do valor monetário acima referido.
9. Caso seja opção do utente, poderá ser cobrada a participação mensal em instituição bancária, com balcão em Oliveira do Hospital, através da apresentação do recibo emitido pela FAAD, assumindo o utente os correspondentes custos;
10. A instituição não fará a gestão ou recebimento de verbas de vales postais provenientes de organismos públicos para troca de valores ou pagamento de mensalidades;
11. Caso seja efetuada transferência bancária integral de valores de pensões de reforma ou outros a favor da FAAD, os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra junto da resposta social de SAD, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao utente por sua solicitação ou integrar as verbas colocadas sobre guarda da FAAD.
12. A Instituição apenas será responsável junto do utente e do seu Responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues e a instituição ter aceitado, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta

corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.

13. A Instituição é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o utente tenha em conta corrente, devendo fazê-lo em dia útil e no prazo máximo de 48 horas após a solicitação;
14. Igualmente, a resposta social de SAD não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos utentes.

CAPÍTULO VI– RECURSOS HUMANOS

NORMA XXXII

Pessoal

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

NORMA XXXIII

Direção Técnica

1. À Diretora Técnica da resposta social de SAD cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Direção Técnica da resposta social de SAD deve ser assegurada por um elemento com formação superior técnica, no âmbito das ciências sociais e do comportamento ou ciências da saúde, nos termos do Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

NORMA XXXIV

Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal

- a. A organização dos recursos humanos é realizada pelos serviços administrativos, baseados no contrato coletivo de trabalho assente nos requisitos legais e regulamentares aplicáveis.
- b. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pelo Conselho de Administração da FAAD;
- c. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pelo Conselho de Administração da FAAD;
- d. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade do Conselho de Administração da FAAD;

NORMA XXXV

Pessoal afecto à Resposta Social

1. O quadro de pessoal desta estrutura prestadora de serviços encontra-se afixada em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários) e formação;
2. O pessoal afeto à Resposta Social de SAD:
 - a) Diretor(a) Técnico(a), com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - b) Técnico(a) de Serviço Social, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - c) Dietista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - d) Psicólogo, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - e) Animadora Sociocultural, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - f) Pessoal administrativo;
 - g) Telefonista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - h) Motorista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - i) Ajudantes de Ação Direta;

- j) Costureiras e Lavadeiras com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- k) Restante pessoal entendido pelo Conselho de Administração como necessário para o bom funcionamento da resposta social de SAD.

NORMA XXXVI

Diretor(a) Técnico(a)

1. A Direção Técnica desta estrutura prestadora de serviços compete a um técnico com formação na área das Ciências Sociais e Humanas, nos termos do Despacho Normativo n.º 12/98, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível;
2. Ao Diretor(a) Técnico(a) cabe a responsabilidade de orientar a resposta social, sendo responsável perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral da mesma;
3. O(a) Diretor(a) Técnico(a) e restantes Técnicos devem ser substituídos, nas suas ausências e impedimentos por funcionário ou membro do Conselho de Administração escolhido pelo Presidente do Conselho de Administração;
4. Funções do(a) Diretor(a) Técnico(a):
 - 4.1. ***No âmbito da gestão:***
 - a) Dirigir o funcionamento da resposta social coordenando o pessoal e supervisionando a interação com o restante pessoal afeto também a outras respostas sociais;
 - b) Providenciar junto da Dietista para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;
 - c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interveniente privilegiado, informação / esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
 - d) A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados;
 - e) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal;
 - f) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover ações de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;

- g) Participação nas reuniões do Conselho de Administração quando para isso for solicitada;
- h) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- i) Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efetivos;
- j) Propor ao Conselho de Administração a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da resposta social;
- k) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;
- l) Fornecer aos serviços administrativos, antes do dia da admissão, todos os elementos necessários para o cálculo da comparticipação familiar;
- m) Garantir o estudo da situação do utente e alteração/ajuste do respetivo plano de cuidados;
- n) Zelar pela aplicação efetiva do regulamento interno e propor alterações ao mesmo que entenda justificar-se ao Conselho de Administração;
- o) Deve o(a) Diretor(a) Técnico(a) autorizado(a) pelo Conselho de Administração, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às necessidades da comunidade onde se insere.

4.2. No Âmbito do Serviço Social:

- p) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão;
- q) A emissão de relatório e parecer dos processos de admissão aquando do surgimento de uma vaga;
- r) Estudar a comparticipação do utente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;
- s) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas anteriormente, toda a informação de carácter confidencial;

- t) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- u) Tomar conhecimento da saída dos utentes.

NORMA XXXVII

Dietista

São funções da Dietista:

- a) Proceder ao acompanhamento nutricional do utente, através do acompanhamento e efetiva realização das ementas, em articulação com o sector da cozinha e do economato, procedendo à sua fixação nos termos da legislação em vigor;
- b) Orientação e acompanhamento do funcionamento dos serviços de alimentação;
- c) Assegurar e acompanhar o aprovisionamento do armazém;
- d) Assegurar e acompanhar a conservação, confecção e distribuição de alimentos.

NORMA XXXVIII

São funções do(a) Psicólogo(a):

- a) Acompanhamento psicológico regular a todos os idosos que apresentem vulnerabilidade emocional, depressão, perda de memória provocada por demências como a doença de Alzheimer (necessitando de estimulação intelectual), ideias suicidas e todas as situações que justifiquem;
- b) Elaborar e manter atualizado o processo de acompanhamento psicológico dos utentes que apresentem necessidade de um acompanhamento mais regular;
- c) Encaminhamento dos utentes da resposta social de ERPI para consultas especializadas (como por exemplo psiquiatria), sempre que necessário e em articulação com o médico da instituição;
- d) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes institucionalizados, através de atividades coordenadas com a Animadora sócio Cultural e em articulação com o Diretor Técnico;

- e) Intervenção clínica em situações de crise sempre que necessário e que se justifique.

NORMA XXXIX
Animadora Sociocultural

São funções da animadora sociocultural:

- a) Elaborar, em Dezembro do ano anterior, o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes e a sua conjugação com as outras respostas sociais da Instituição;
- b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio de instituições, sobretudo a nível do concelho, sob orientação do(a) Diretor(a) Técnico(a);
- c) Organizar e desenvolver atividades nomeadamente, entretenimento e animação (festas, feiras, passeios), das quais devem ser organizados registos, tais como álbuns de fotografias, vídeos, filmes e outros.

NORMA XL
Ajudantes de Ação Direta

São funções das Ajudantes de Ação Direta:

- a) Distribuir as refeições;
- b) Cuidar da sua higiene e conforto;
- c) Recolher roupas sujas e distribuir roupa lavada;
- d) Realizar, no exterior, serviços fundamentais aos utentes, sempre que necessário;
- e) Informar a instituição de eventuais mudanças / alterações que se verifiquem na situação global dos utentes;
- f) Conduzir a viatura da instituição;
- g) Colaborar nas actividades de animação / ocupação dos utentes;
- h) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo(a) Director(a) Técnico(a) com o devido enquadramento;

- i) Registrar as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas, bem como informar o Diretor Técnico de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento da Resposta Social ou que ponha em causa o bem-estar dos utentes.

NORMA XLI

Cozinheiras

São funções das cozinheiras:

- a) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
- b) Contribuir para a confeção das ementas;
- c) Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;
- d) Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias;
- e) Empratar, guarnecer e confeccionar os doces destinados às refeições;
- f) Executar ou zelar pela limpeza da cozinha e utensílios.

NORMA XLII

Ajudante de cozinheira

São funções das Ajudantes de cozinheiras:

- a) Trabalhar sob as ordens de uma cozinheira, auxiliando-a na execução das suas tarefas;
- b) Limpar e cortar legumes, carne, peixe ou outros alimentos;
- c) Preparar guarnições para os pratos;
- d) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da secção;
- e) Colaborar no serviço de refeitório.

NORMA XLIII
Restante Pessoal

1.O restante pessoal desempenha funções conforme estabelece a legislação geral e específica para as respetivas categorias. Podem desempenhar outras tarefas atribuídas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) com o devido enquadramento.

NORMA XLIV
Deveres Gerais dos colaboradores

São deveres gerais dos colaboradores, são, entre outros:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações do Conselho de Administração da FAAD;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos do Conselho de Administração da FAAD, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a FAAD;
3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou acções que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à FAAD, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela FAAD, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.

10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a FAAD e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da FAAD como verdadeiro profissional, com correção e apurmo moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências à Diretora Técnica de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

NORMA XLV

Direitos Gerais dos colaboradores

- 1.O trabalhador(a) em serviço tem os direitos consignados na legislação em vigor.

CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES DA FAAD E UTENTES

NORMA XLVI

Deveres Gerais dos Utentes

1. São deveres dos utentes da resposta social:
 - a) Colaborar com a equipa da resposta social de SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da resposta social de SAD e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da resposta social de SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito ao Conselho de Administração, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XLVII
Direitos Gerais dos Utentes

1. São direitos dos utentes da resposta social de SAD::
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
 - h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
 - i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;

- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA XLVIII
Deveres Gerais da FAAD

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

NORMA XLIX
Direitos Gerais da FAAD

1. São 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) Corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação 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.

CAPÍTULO VIII - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇO

NORMA L

Negligência / Maus tratos aos utentes

1. Os maus-tratos poderão ser cometidos com intencionalidade ou por negligência;
2. Os maus-tratos intencionais são principalmente censuráveis, nomeadamente os que implicam ofensas, físicas, psicológicas, sexuais ou prejuízos patrimoniais;
3. Os maus-tratos cometidos sem intenção de fazer mal, por ignorância, incompreensão ou insensibilidade, como por exemplo, não dar a atenção devida aos seus gostos, anseios, sofrimentos, medos, frustrações, descuidar aspetos da intimidade e da sensibilidade do cliente, da sua higiene e conforto, são também inaceitáveis, pela inconsideração que implicam, de direitos e necessidades fundamentais da pessoa e pelas consequências nefastas que podem determinar;
4. Os maus-tratos podem ser cometidos por clientes sobre colaboradores ou outros clientes. A vítima tem o direito de reagir, desde que proporcionadamente e de forma pedagógica;
5. Para que exista uma boa intervenção é necessário compreender porque é que os clientes se tornam violentos ou praticam outras formas de maus-tratos.
6. Para facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência a Assistente Social deverá:

- Ouvir o cliente com toda a atenção e confirmar tudo o que ele lhe disse, a fim de verificar se percebeu correctamente o que ele lhe contou;
- Fazer perguntas que dêem ao cliente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu. Evitar questões cuja resposta seja “sim” ou “não”;
- Mostrar que acredita nos factos;
- Explicar ao cliente que a situação tem de ser comunicada à Direção da instituição;
- Explicar ao cliente que eventualmente mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
- Assegurar ao cliente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.

7 Apresentar queixa ao/à Diretor/ra Técnico/a, mediante ficha de ocorrência. . Nos maus-tratos físicos e sexuais deve haver a deslocação a uma unidade de saúde ou de medicina legal. Nestes casos o cliente não deve tomar banho ou lavar a roupa usada na altura da agressão;

8. Os clientes ou os seus representantes devem apresentar queixa ao diretor Técnico mediante ficha de ocorrência.

NORMA LI

Negligência/ Maus tratos aos utentes por parte dos colaboradores

- 1.Quando uma funcionária pensa ou suspeita que uma colega sua não corresponde às necessidades de um ou mais clientes (é rude no trato, grita, desrespeita a privacidade, deve conversar com ela e posteriormente com o superior hierárquico);
2. Se vir um colega a maltratar um cliente:
 - a) Deve tentar acalmar o ambiente;
 - b) Pedir de forma firme e assertiva que o abusador altere o seu comportamento, não o tratar de forma humilhante nem tentar enfrentá-lo;
 - c) Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir uma ameaça, a sua prioridade deve ser proteger-se a si e aos outros do perigo e pedir ajuda;
 - d) Deve comunicar o caso ao superior hierárquico o mais rapidamente possível;
 - e) Escrever toda a informação na ficha de ocorrência, para não se esquecer de nenhum detalhe e para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.

NORMA LII

Negligência / Maus tratos aos utentes fora da instituição

1. É explicado ao cliente como deve proteger-se de situações de risco (por exemplo, evitando zonas isoladas) e o que fazer se tais situações ocorrerem.
2. No que respeita ao contexto familiar é avaliado:
 - a) As características da família;
 - b) O grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa;
 - c) A qualidade do afeto;
 - d) O sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa;
 - e) O possível desgaste que os familiares sentem face à situação;
 - f) A natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.
3. Comunicar o caso ao superior hierárquico o mais rapidamente possível.
4. Escrever toda a informação na ficha de ocorrência, para não se esquecer de nenhum detalhe e para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.

NORMA LIII

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente

2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente pode beneficiar de uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos, por motivos de doença justificados;

NORMA LIV

Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na FAAD;
2. As sanções serão aplicadas pelo Conselho de Administração da FAAD aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:

- a) Advertência;
 - b) Cessação do contrato de prestação de serviços
1. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
 2. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

NORMA LV

Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Por oposição à renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - c) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - d) Resolução por uma das partes;
 - e) Incumprimento;
 - f) Inadaptação do Utente.
2. Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à FAAD com 15 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 60 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existam dívidas à FAAD, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do utente das instalações do SAD, no prazo máximo de 5 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquela todas as despesas efetuadas cessar em conjunto para o utente, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

NORMA LVI

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, encontrando-se sempre disponível na receção sempre que desejado. A gestão das reclamações será de acordo com a legislação em vigor nesta matéria;
2. Noutras reclamações por escrito, que não sejam efetuadas no Livro de Reclamações, após serem rececionadas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), este emitirá um parecer técnico que fará chegar ao Conselho de Administração, que deliberará e fará seguir resposta, também por escrito, ao reclamante.
3. As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento do CD ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas ao(à) Diretor(a) Técnico(a), que resolverá os casos se se enquadrarem no âmbito das suas

competências, ou os apresentará superiormente se excederem essa competência, ou seja, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.

NORMA LVII

Livro de registo de ocorrências

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

NORMA LVIII

Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente *e-mail*, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a FAAD proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via *e-mail*, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA LIX

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da resposta social, 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.

NORMA LX

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo FAAD, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

CAPÍTULO X - Controlo das revisões e aprovação

NORMA LXI

Entrada em vigor e controlo de revisões

Tabela de controlo de revisões:

Data	Revisão	Conteúdo
Abril/1991	0	Redação inicial
Setembro/1995	1	Revisão geral
Setembro/2002	2	Adenda de artigos

Março/2007	3	Adenda de artigos
Março/2012	4	Adenda de artigos
Maió/2015	5	Adequação a normativos da Segurança Social
Janeiro/2017	6	Alteração do cálculo da comparticipação familiar e prazos de pagamento

A presente versão foi aprovada pelo Conselho de Administração em 17 de janeiro de 2017 (ata nº 433)

❖ **Contactos:**

- **Site da Internet:** www.faad.online.pt
- **Telefone:** 238600280
- **Telm 1:** 925964554
- **Telm2:** 961943154
- **Diretora Técnica:** extensão 354.
- **Telm Enfermeira:** extensão 342.

➤ **Endereços Eletrónicos:**

- admin@faad.online.pt
- geral@faad.online.pt
- faad.accaosocial@gmail.com
- faad.lar3idade@gmail.com

O Conselho de Administração