




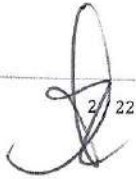

ASSOCIAÇÃO DE MELHORAMENTOS
E BEM ESTAR SOCIAL DE PIAS

REGULAMENTO INTERNO

- SERVIÇO DE APOIO

DOMICILIÁRIO -

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

  2/22 



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Melhoramentos e Bem Estar Social de Pias, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Ação Social com o n.º 17/95, a 25 de Novembro de 1994, com acordo de cooperação para a Resposta Social de **Serviço de Apoio Domiciliário**, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém a 13/12/2000 e **Serviço de Apoio Domiciliário a 7 Dias**, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém a 31/07/2006.

Instituição reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública a 19 de Maio de 1995, de acordo com a Declaração publicada em Diário da República, IIIª série, n.º 116, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este estabelecimento, prestador de serviços, rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 172 - A/2014, de 14 de novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) Decreto - Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;
- d) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de acção social republicada pela Portaria n.º 218 - D/2019, de 15 de julho;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

MISSÃO

Prestar um serviço de apoio social a famílias, idosos e crianças, trabalhando diretamente junto da comunidade, ou através de parcerias com outras entidades e projetos.

NORMA IV

VISÃO

Ser reconhecida como uma Instituição que presta apoio a idosos, crianças, famílias e comunidade em geral e que aposta no rigor e na qualidade dos serviços prestados, de forma a garantir a satisfação dos seus clientes.

NORMA V

PRINCIPIOS

- Satisfazer continuamente os nossos clientes;
- Ser uma Instituição responsável, perante os clientes / famílias / comunidade com convictas preocupações sociais;
- Transmitir aos clientes a confiança de um serviço que procura atender às suas necessidades;
- Sensibilizar, motivar e valorizar os colaboradores;
- Cumprir os requisitos legais, normativos e outros aplicáveis à Instituição;
- Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade assim como a qualidade dos serviços prestados.

NORMA VI

DEFINIÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

O SAD da Associação de Melhoramentos e Bem Estar Social de Pias, é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.



NORMA VII

OBJETIVO DA RESPOSTA SOCIAL

O SAD tem como objetivos:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objecto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA VIII
SERVIÇOS PRESTADOS

1. A Associação de Melhoramentos e Bem Estar Social de Pias, na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, assegura a prestação dos seguintes serviços:

1.1. Fornecimento e apoio nas refeições

- a) São fornecidos aos clientes de SAD as refeições de almoço e jantar (sendo que a ementa é igual em ambas) e sempre que justificável, é feito o acompanhamento das mesmas. São ainda fornecidos alguns géneros alimentícios para o pequeno-almoço (leite e pão);
- b) A alimentação é variada e equilibrada e é tido em conta o estado de saúde do cliente e as dietas com prescrição médica
- c) As ementas estão feitas para cinco semanas e voltam a repetir-se após este período de tempo, estando mencionado nas mesmas os pratos de dieta;
- d) As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior;
- e) As refeições serão entregues no domicílio entre as 12h e as 14h (salvaguardando situações especiais).

1.2. Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal

- a) Consistem na higiene corporal, com utilização de produtos fornecidos pelo cliente (com exceção de quando a higiene é feita nas instalações da Instituição), podendo esta ser efetuada sob a forma de banho completo ou higiene parcial, de acordo com a necessidade evidenciada e a disponibilidade do serviço;
- b) Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

1.3. Higiene habitacional

- a) Consiste em pequenas limpezas/arrumações na habitação, estritamente necessárias à natureza do apoio a prestar (quarto, cozinha, casa de banho, sala), não se efetuando limpezas gerais;

1.4. Tratamento da roupa

- a) O tratamento de roupa é feito na lavandaria da Instituição e consiste na lavagem, secagem e engomagem de peças de vestuário de uso corrente, bem como peças de roupa de cama e atalhados, correspondendo a um serviço diário;
- b) A roupa é devidamente etiquetada.

1.5. Atividades de animação e socialização

- a) Este serviço assegura a realização de atividades de animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

entidades da comunidade, dentro do horário de funcionamento do serviço e de segunda a sexta-feira.

- b) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos;
- c) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos Clientes;
- d) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos Clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
- e) Durante os passeios os Clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
- f) Os Clientes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
- g) A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do Cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
- h) Estas aquisições são pagas diretamente pelo Cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

1.6. Serviço de teleassistência

- a) A Instituição, em parceria com a Cruz Vermelha Portuguesa, dá apoio a situações de urgência sinalizadas pelo cliente.

2. O SAD pode ainda assegurar outros **serviços complementares** como:

2.1. Saúde

- a) O acompanhamento do cliente nas deslocações do mesmo a serviços de saúde no concelho e Hospitais Distritais da região (Tomar, Abrantes e Torres Novas), quando contratualizado, é da responsabilidade da Instituição;
- b) Este tipo de acompanhamento é assegurado dentro do horário normal de funcionamento, e de segunda a sexta-feira;
- c) O apoio na saúde pode também ser prestado ao nível do levante/posicionamento do idoso, ministração de insulina, avaliação de glicémias/tensão arterial (aparelhos a adquirir pelo cliente);
- d) No caso de uma situação de emergência, e sempre que as ajudantes de ação direta estejam presentes, serão tomadas as devidas providências, ligando-se para o 112, e avisando-se a pessoa responsável pelo cliente.

- e) Sempre que solicitado, é ministrada medicação ao cliente, de acordo com prescrição médica ou informação do cliente/família.

2.2. Apoio Psicossocial

- a) Avaliação e intervenção psicológica - visa promover a auto-estima dos clientes e proporcionar apoio emocional e psicológico (são aplicadas escalas de avaliação geriátrica)
- b) Acompanhamento social - preconiza o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
- c) Apoio informativo e formativo - informar, orientar e formar o cliente e/ou familiar responsável, no sentido de compreender e de se adaptar à nova situação e consequentes alterações.

2.3. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio

- a) Sempre que solicitado poderão efetuar-se pequenas modificações ou reparações no domicílio, sem que para tal seja necessário a presença de um técnico especializado. Estas reparações decorrerão de segunda a sexta-feira dentro do horário normal de funcionamento.

2.4. Transporte

- a) O transporte do cliente pode ser efetuado com o objetivo de lhe prestar cuidados de higiene nas instalações da Instituição, em situações em que o domicilio deste não reúna as condições adequadas e o cliente possua mobilidade compatível;
- b) O transporte pode ser facultado para participação em atividades socioculturais promovidas pela Instituição, bem como para o acesso a cuidados de saúde, entre outros (Laboratórios, Banco, Correios, Farmácias) de acordo com a disponibilidade do serviço.

2.5. Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

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



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA IX CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

A admissão do cliente será feita tendo em conta as seguintes condições:

- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais, a considerar individualmente, pela Técnica responsável da resposta social e devidamente aprovada pela Direção;
- b) Necessitar de apoio da Instituição devido a doença ou outro tipo de dependência;
- c) Manifestar vontade de ser apoiado pela Instituição ou, em caso de impossibilidade do próprio, ser o seu responsável a manifestá-la.

NORMA X INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão, o cliente ou seu Responsável, deverá inscrever-se através do preenchimento da Ficha de Inscrição/Admissão, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do Cliente e do responsável legal, quando necessário
- Cartão de contribuinte do Cliente e do responsável legal, quando necessário
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social (N.º Identificação da Segurança Social) do Cliente e do representante legal, quando necessário
- Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença
- Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica
- Comprovativos do rendimento do cliente / agregado familiar
- Comprovativo de renda de casa
- Comprovativo do gasto médio mensal em farmácia (medicação correspondente a doença crónica).

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2. O horário de atendimento para inscrição é o seguinte: de segunda a sexta-feira das 9h30 – 13h00 e das 14h00 – 17h30.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA XI CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade de admissão do cliente:

- a) Viver em situação de isolamento social e/ou geográfico;
- b) Ser residente na área abrangida pelo AMBESP (Freguesia de Águas Belas, Bêco, N.ª Sr.ª Pranto e União de Freguesias de Areias e Pias);
- c) Encontrar-se numa situação de risco de acelerar o degradar o seu processo de envelhecimento;
- d) Demonstrar necessidade da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- e) Indisponibilidade ou ausência de apoio dos familiares;
- f) Apresentar outra situação que a Técnica Superior de Serviço Social avaliar como pertinente para a admissão.

NORMA XII ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pela Técnica responsável da Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. Após o processo de estudo e avaliação, cabe à Direção a decisão final de admissão.
3. Após a decisão, será dado o conhecimento ao cliente ou seu representante, no prazo máximo de 15 dias.
4. 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.

NORMA XIII ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. O Acolhimento dos novos Clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao Cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- 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;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do Cliente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do Cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
2. Se, durante este período, o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do Cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao Cliente, de rescindir o contrato.

NORMA XIV

PLANO INDIVIDUAL

O Plano Individual é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento, identificadas em conjunto com o cliente e o responsável.

NORMA XV

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Para cada cliente admitido, será criado um processo individual e confidencial, e no qual consta a:
 - a) Identificação e contato do cliente;
 - 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;
 - 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 Cliente, 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 cliente, 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.

**NORMA XVI
LISTA DE ESPERA**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, é comunicado ao cliente a posição que ocupa na lista de espera. Caso surja posteriormente vaga, será imediatamente comunicada a possibilidade de integrar a resposta social na qual está inscrita.

**Capítulo III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA XVII
INSTALAÇÕES**

A Associação de Melhoramentos e Bem Estar Social de Pias, IPSS sem fins lucrativos, está sediada nas Pias, contudo a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário funciona a partir do Largo Dr. José Real da Silva Sousa Canedo, n.º22, Frazoeira, freguesia de N.ª Sr.ª do Pranto.

**NORMA XVIII
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

O SAD funciona de segunda a sexta-feira, no período das 7h30 às 19h30, assegurando todos os serviços que lhe correspondem. Funciona igualmente aos sábados, domingos e feriados no período das 7h30 às 19h00, garantindo o fornecimento e apoio nas refeições, cuidados de higiene a acamados, tratamento de roupa, Serviço de Teleassistência (ocorrência) e assistência medicamentosa.



NORMA XIX CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais - rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA XX

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar dos clientes, segundo a seguinte tabela:



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Número de Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis + fim de semana
2	40%	50%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

3. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar. Sempre que haja dúvidas sobre a verdade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerarem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima. A falta de entrega dos documentos de prova de rendimentos já referenciada, determina a fixação da comparticipação máxima.
4. A Comparticipação familiar é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos por cada um dos seus elementos.

NORMA XXI

PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR / MENSALIDADE

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar terá que ser efetuado no período compreendido entre os dias 01 a 15 de cada mês.
2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA XXII

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.

**CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXIII
DIREITOS DOS CLIENTES**

São direitos do cliente:

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



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA XXIV DEVERES DOS CLIENTES

São deveres dos Clientes:

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

NORMA XXV DIREITOS DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO

São direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento:

- 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.

NORMA XXVI
DEVERES DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO

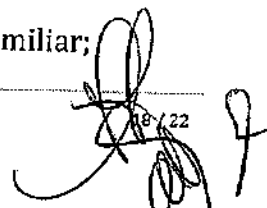
São deveres da entidade gestora do estabelecimento:

- 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.
- i) Celebrar por escrito, com os clientes ou legais representantes do cliente, contratos de prestação de serviços;
- j) Proceder à entrega de um exemplar do Regulamento Interno ao Cliente ou a um familiar, no ato da celebração do contrato da prestação de serviços;
- k) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
- l) Organizar um Processo Individual por Cliente;
- m) Afixar, em local visível, o nome do diretor técnico, o horário de funcionamento, o horário de atendimento aos familiares e o mapa semanal das ementas;
- n) Fornecer ao ISS comprovativos dos encargos com os profissionais bem como relações mensais sobre a frequência dos clientes.

NORMA XXVII
DIREITOS DA FAMÍLIA

São direitos da família:

- a) Serem contactados quando se justificar, por motivo de inadaptação, a pedido do cliente, por motivos de saúde, falecimento ou outros serviços que o justifiquem;
- b) Ter privacidade no que respeita a todos os elementos e dados sobre o seu familiar;


18/22



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- c) Cessar o contrato feito com a Instituição, tendo em conta o que tiver sido previamente estipulado;
- d) Reclamar ou apresentar sugestões, sobre os serviços prestados.

NORMA XXVIII DEVERES DA FAMILIA

São deveres da família:

- a) Colaborar com a Instituição na promoção do bem-estar e qualidade de vida dos clientes e manter uma ligação estreita com estes;
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores;
- c) Informar a técnica responsável da Resposta Social de qualquer alteração na situação, capaz de influenciar o comportamento do cliente.

NORMA XXIX DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

A Instituição não se responsabiliza por quaisquer objetos (de valor ou não), do cliente. A deterioração ou extravio do vestuário e outros objetos dos clientes não são da responsabilidade da Instituição. No entanto, tomar-se-ão medidas possíveis para que tal não se verifique.

NORMA XXX INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA XXXI

CONTRATO

1. Deve ser celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os clientes ou seus familiares, donde constem, nomeadamente, os direitos e obrigações de ambas as partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXII

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A cessação do presente contrato, poderá ocorrer por:

- a) Acordo das partes ou não renovação;
- b) Incumprimento;
- c) Revogação por qualquer uma das partes;
- d) Inadaptação do Cliente;
- e) Por falecimento do Cliente.

NORMA XXXIII

RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor este estabelecimento possui livro de reclamações físico, que poderá ser solicitado junto do sector dos Serviços Administrativos sempre que desejado livro de reclamações electrónico.

As reclamações apresentadas em livro próprio são encaminhadas para o Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social.

A Direção responde em prazo considerado útil a toda e qualquer exposição que lhe seja endereçada.

Todas as reclamações passam pelos processos de receção, análise, resolução e tratamento da reclamação.

NORMA XXXIV

SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

Sempre que são identificadas eventuais situações de negligência, abusos e maus tratos, independentemente de as mesmas terem tido origem interna ou externa ao estabelecimento procede-se da seguinte forma:

- Apela às entidades e serviços da comunidade com competência na matéria (p.e. Segurança





REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Social) para uma avaliação da situação;

- Procede à notificação e sinalização da situação junto das autoridades competentes;
- Executa medidas de promoção e proteção do idoso em articulação com as autoridades competentes.

Capítulo V DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA XXXV SUGESTÕES/COMENTÁRIOS

As sugestões poderão ser apresentadas em impresso próprio, disponível na entrada da Instituição ou enviadas por escrito, por carta dirigida à Direção.

A técnica responsável pela Resposta Social apresentará sempre à Direção as sugestões feitas.

NORMA XXXVI ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXVI INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

Este regulamento pretende salvaguardar o papel da família, de forma a que a Instituição funcione como um apoio à família, e não como substituto.

Todas as omissões deste regulamento serão resolvidas pela Direção da Instituição e posteriormente comunicadas por escrito.

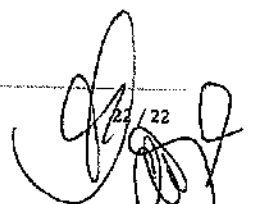
REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA XXXVII DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Visto e aprovado, por unanimidade, em Reunião de Direção, realizada no dia 21/09/2020.

NORMA XXXVIII ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor ao dia seguinte da sua aprovação.



22/22

