



REGULAMENTO

INTERNO

**SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO**

**CHAVE
NA
PORTA**
APOIO
DOMICILIÁRIO
FUNDAÇÃO JOAQUIM DOS SANTOS

WAVE
NANA
POOR

ÍNDICE

01

Disposições Gerais

04

**Processo de Candidatura
e Admissão dos Clientes**

07

**Instalações e Regras de
Funcionamento**

13

**Prestação dos Cuidados e
Serviços**

18

Direitos e Deveres

CAPÍTULO 1 - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1 - ENQUADRAMENTO

A Fundação Joaquim dos Santos é uma Instituição de Direito Privado, regulada pelo Código Civil, com Estatutos aprovados em Diário do Governo n.º 53, III Série, de 13 de março de 1967, mas sendo uma Instituição Particular de Solidariedade Social encontra-se registada na Direção Geral da Segurança Social no Livro das Fundações de Solidariedade Social, sob o n.º 62/83 a fls.199 verso e 200. No cumprimento dos seus objetivos estatutários desenvolve respostas sociais de apoio a pessoas idosas, tendo acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu para a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, a seguir designada por SAD.

NORMA 2 - OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO

O presente regulamento interno visa definir as regras de organização e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e aplica-se no espaço geográfico da Instituição e em qualquer lugar onde os seus elementos se encontrem em atividade de funções. Tem como objetivos:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento, promovendo uma salutar convivência entre todos os intervenientes;
- c) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento;
- d) Promover a participação ativa dos clientes e do seu representante legal/responsável ao nível do funcionamento.

NORMA 3 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Esta Resposta Social rege-se pelas seguintes normas:

- a) Decreto - Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Aprova o Estatuto das IPSS
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) 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;
- d) 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 4 - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a pessoas e/ou famílias que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar;

2. Constituem objetivos do SAD:

- 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 objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, 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, o 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 autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade 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 5 - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD disponibiliza os seguintes serviços e atividades, designadamente:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica, bem como as diferentes tradições sócio religiosas;
- d) Tratamento da roupa de uso pessoal do cliente;
- e) Administração da medicação prescrita.

2. Para além dos serviços referidos no ponto anterior o SAD oferece ainda:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
- b) Apoio psicossocial;
- c) Transporte e acompanhamento do cliente;
- d) Cuidados de imagem;
- e) Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- f) Cuidados de saúde;
- g) Cedência de ajudas técnicas;
- h) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
- i) Atividades de motricidade.

3. Mediante avaliação das necessidades apresentadas pelo cliente/família, o SAD pode ainda prestar outros serviços que se entendam como conducentes ao seu bem-estar;

4. O Conselho de Administração definirá anualmente o preço dos serviços e atividades considerados complementares que não se encontram incluídos na comparticipação mensal do cliente, encontrando-se o preçário afixado em lugar visível.

CAPÍTULO 2 - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 6 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no SAD:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no ponto 1 da NORMA 4.

NORMA 7 - PROCEDIMENTO DE CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá efetuar a sua candidatura através do preenchimento de um formulário que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

a) Cartão de cidadão (ou bilhete de identidade, documento com o número de identificação da segurança social, cartão de contribuinte e cartão de utente dos serviços de saúde);

b) Cartão de cidadão (ou bilhete de identidade e cartão de contribuinte), indicação de morada e contacto do responsável ou representante legal;

c) Relatório médico com a história clínica do candidato e informação necessária para a continuidade da prestação de cuidados, designadamente estado vacinal, terapêutica farmacológica e eventual dieta prescrita;

d) Documentos comprovativos dos rendimentos e das despesas do agregado familiar;

e) Declaração assinada pelo candidato ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

f) Em caso de dúvida, podem ser ainda solicitados outros documentos provatórios.

2. Todos os documentos enumerados no ponto 1, deverão ser atualizados no ato de admissão caso esta não se efetue de imediato;

3. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, à exceção do relatório médico, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta. Nesta situação, a admissão será sempre a título provisório, mediante parecer da Direção Técnica e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo depois tramitação idêntica às restantes situações;

4. A candidatura só será válida após a entrega da documentação necessária, que se deverá efetuar num prazo máximo de 10 dias úteis após o preenchimento da ficha de candidatura. O não cumprimento deste prazo implica a sua anulação;

5. A gestão posterior da lista de espera será realizada de acordo com os procedimentos definidos.

NORMA 8 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na selecção dos utentes:
 - a) Pessoas/famílias social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
 - b) Pessoas/famílias em situação de risco;
 - c) Ter familiares a utilizar serviços da Instituição;
 - d) Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição;
 - e) Número de ordem de inscrição.

NORMA 9 - ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Conselho de Administração;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal/responsável, no prazo 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;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade;
7. Os candidatos 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 ao candidato ou ao seu representante legal/responsável.

NORMA 10 - ACOLHIMENTO

O processo de acolhimento ao cliente desenvolve-se do seguinte modo:

1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e das condições do domicílio;
2. Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio;
3. Conclusão da avaliação e elaboração do plano individual, com a participação do cliente/família/representante legal/responsável e tendo como base a aplicação de escalas consideradas adequadas à situação;
4. Assinatura de contrato de prestação de serviços;
5. Elaboração de relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, 60 dias após a admissão;
6. Se durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação, no sentido de 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 11 - PROCESSO INDIVIDUAL

1. Na admissão será organizado um processo individual, de acesso restrito, onde constem os documentos referidos na Norma VII, os resultantes da avaliação diagnóstica e ainda:
 - a) Identificação e contacto do cliente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do representante legal/responsável;
 - d) Identificação e contacto 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 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 cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO 3 - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12 - INSTALAÇÕES

1. O SAD é constituído pelas seguintes áreas funcionais, passíveis de serem frequentadas pelos clientes, com supervisão dos trabalhadores:
 - a) Secretaria e Recepção (em comum com outras respostas sociais);
 - b) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais)
 - c) Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);
 - d) Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);
 - e) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais).

2. O SAD possui ainda instalações reservadas apenas à utilização dos Trabalhadores e Direção Técnica, nomeadamente:
 - a) Instalações para o pessoal;
 - b) Serviços de apoio.

NORMA 13 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

O horário de funcionamento inicia-se às 07:00 horas e termina às 20:30 horas.

NORMA 14 - PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais é efectuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

NORMA 15 - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

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

Sendo que:

- RC = Rendimento per capita;
- 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa aos mesmos.

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 auferidos pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência de uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida (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 Estrutura Residencial Para Idosos (ERPI) relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 16 - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A participação familiar será determinada em função de uma percentagem variável até a um máximo de 75%, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados, conforme tabela seguinte:

Cuidados e Serviços	Dias úteis		Fim-de-semana e Feriados
	1 Serviço/Dia	2 Serviços/Dia	
Alimentação	25%	-----	+10%
Higiene Pessoal	15%	+10%	+10%
Tratamento de Roupa	10% (1 x semana)	+5% (2 x semana)	-----
Higiene Habitacional	10% (1 x semana)	+5% (2 x semana)	-----
Animação/Socialização	5%	-----	-----
Acompanhamento ao Exterior	5%	-----	-----
Outros Serviços	5%	-----	-----

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do ponto 4 da NORMA 14 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;

5. Em caso de alteração da tabela referida no ponto 1, a mesma entrará em vigor trinta dias após a comunicação escrita da referida alteração ao cliente e/ou representante legal/responsável;

6. É livre a fixação do valor da participação familiar relativamente aos clientes não abrangidos por Acordo de Cooperação, sendo neste caso o valor definido anualmente pelo Conselho de Administração e afixado em local apropriado;

7. O pagamento das participações deverá ser efetuado até ao dia oito de cada mês. A não liquidação por um período de dois meses implica a reavaliação da permanência do cliente, podendo esta ser suspensa com a passagem do valor em dívida a contencioso;

8. Nos casos em que se verifique a frequência de outros elementos do mesmo agregado familiar nesta resposta social, a comparticipação familiar de um dos clientes será reduzida em 10%;

9. Os clientes que sejam familiares em primeiro grau de trabalhadores da Instituição, terão uma redução de 5% na comparticipação familiar, (desconto só em 1 cliente), apenas se o valor a fixar for superior a 1/5 da RMMG;

10. Caso o cliente venha a usufruir de mais do que um desconto, prevalece o de valor mais elevado, não havendo lugar à acumulação destes;

11. Se a admissão ocorrer entre o dia 1 e 15 do mês corrente o valor da comparticipação familiar não sofre qualquer desconto. Se ocorrer após o dia 15 é considerado para pagamento o correspondente a 50% da comparticipação familiar atribuída;

12. Se a saída do cliente ocorrer entre o dia 1 e 15 do mês corrente é considerado para pagamento o correspondente a 50% da comparticipação familiar. Se ocorrer após o dia 15 a comparticipação não sofre qualquer desconto. A cessação do contrato deve ser comunicada por escrito com 30 dias de antecedência, o que, a não acontecer implica sempre o pagamento do mês completo;

13. A comparticipação familiar, calculada de acordo com a tabela referida no ponto 1, não inclui os seguintes produtos/serviços considerados complementares:

- a) Medicamentos;
- b) Fraldas;
- c) Transportes efetuados em ambulância;
- d) Transporte e acompanhamento ao exterior, em viatura da instituição (mediante vaga e disponibilidade do SAD), quando não contratualizado;
- e) Outros cuidados de saúde;
- f) Outros a definir anualmente.

14. A solicitação pontual de um serviço não contratualizado, implica o seu pagamento, de acordo com o preçário afixado em local apropriado;

15. A tabela de preços dos produtos/serviços complementares, não incluídos na comparticipação familiar mensal, encontra-se afixada em local apropriado, sendo revista no início de cada ano civil.

NORMA 17 - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior na resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação;

2. 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, independentemente da data de admissão no SAD.

NORMA 18 - INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário, em caso de internamento hospitalar do cliente, ausência do território nacional e férias/acompanhamento de familiares. Tratando-se de férias, consideram-se apenas 30 dias;
2. A não entrega do comprovativo que justifique as ausências referidas no ponto anterior, ou a constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas são consideradas como ausências injustificadas, o que dá lugar ao pagamento da totalidade da comparticipação familiar mensal;
3. O cliente deverá indicar, com a antecedência de 30 dias, qual o período de ausência, de modo a organizar o funcionamento dos serviços;
4. Haverá lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos, redução a efetuar na comparticipação do mês seguinte. As ausências pontuais do domicílio, devem ser comunicadas pelo cliente ou responsável, pessoalmente ou pelo telefone, com a brevidade possível à Direção Técnica;
5. A interrupção do serviço por um período superior a 30 dias seguidos, por razões diferentes das referidas no ponto 1, pode implicar a cessação do contrato de prestação de serviços, depois de analisada a situação do agregado familiar pelo Conselho de Administração.

CAPÍTULO 4 - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19 - FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e distribuição diária de refeições. É constituída por uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes.
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
4. A Instituição não se responsabiliza por eventuais efeitos produzidos por alimentação que não seja por si fornecida.

NORMA 20 - CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã;
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço para além dos 4 cuidados básicos;
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 21 - TRATAMENTO DE ROUPA

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 e entregue semanalmente pelo pessoal prestador de serviços e corresponde a um serviço diário;

NORMA 22 - HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados e nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. É efetuada 1 ou 2 vezes por semana, consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 23 - PREPARAÇÃO E/OU ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O 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 voluntários, se necessário;

NORMA 24 - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO

1. As atividades de animação e socialização compreendem os seguintes serviços: animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade;
2. As atividades de animação, lazer e cultura são planeadas de acordo com as necessidades e interesses dos clientes;
3. Os passeios em grupo poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente comunicada aos clientes;
4. Nos passeios em grupo, é sempre necessária a autorização do representante legal/responsável do cliente, quando este não seja hábil para o fazer;
5. Durante os passeios em grupo, os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela própria Instituição ou por outras existentes na região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;

NORMA 25 - OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. **Aquisição de Géneros Alimentícios e Outros Artigos de 1.ª Necessidade**
 - a) A aquisição de bens e géneros alimentícios e medicamentosos será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o responsável;
 - b) Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos. A medicação carece da devida receita médica.

2. Transporte e Acompanhamento

a) Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os cuidados médicos e de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária no Centro de Saúde;

b) A Instituição disponibiliza este serviço mediante marcação prévia e em função da disponibilidade do transporte, à exceção do acompanhamento em situações de urgência;

c) Este serviço será prestado de acordo com o preçário em vigor.

3. Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio

a) Este tipo de serviço comporta apenas as reparações/modificações passíveis de serem realizadas por funcionários da Instituição cujas competências o permitam, caso contrário e com autorização expressa do cliente ou representante legal/responsável, o SAD apenas estabelece contacto com o técnico competente para a resolução do mesmo, sendo que a contratualização e pagamento do serviço será da responsabilidade do cliente.

4. 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 SAD pode providenciar a sua aquisição e/ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda. Em caso de empréstimo de ajudas técnicas, será celebrada uma adenda ao Contrato de Prestação de Serviços;

b) O cliente ou representante legal/responsável deverão proceder à devolução do equipamento emprestado sempre que deixe de ser necessária a sua utilização, contra recibo de entrega a assinar pela Instituição.

5. Apoio Psicossocial

a) Atendendo às atividades em causa e a uma consideração holística e ecológica do cliente, as ações a empreender no âmbito do apoio psicossocial são da responsabilidade de uma equipa multidisciplinar;

b) Este serviço é efetuado consoante as necessidades dos clientes.

6. Cuidados de Saúde

a) Os cuidados de saúde disponibilizados pela instituição, estarão ao dispor do cliente, sempre que este os solicite;

b) A contratualização deste serviço implica a consulta médica e de enfermagem nas instalações da Instituição. O serviço de enfermagem pode ocorrer também no domicílio, caso solicitado previamente pelo cliente;

c) A solicitação de outros serviços de saúde para além dos referidos no ponto anterior, implica um custo acrescido para o cliente, conforme preçário afixado em local apropriado.

7. Atividade de Motricidade

- a) Este serviço compreende uma série de atividades que permitam combater a tendência à imobilidade, que decorre do processo involutivo associado ao envelhecimento;
- b) A realização destas atividades terá lugar no domicílio ou nas instalações da Instituição;
- c) Poderão ser integradas neste serviço, as atividades desenvolvidas por entidades externas, sendo que sempre que se verifique um custo acrescido, ficará ao encargo do cliente.

8. Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Clientes

- a) Com base nas necessidades apresentadas pelos clientes, a Instituição elaborará um plano anual de ensinamentos ao cuidador informal, que podem ter lugar na própria Instituição e/ou no domicílio;
- b) Este Serviço é efetuado consoante as necessidades dos clientes.

9. Cuidados de Imagem

- a) Este serviço será disponibilizado pelo SAD, mediante marcação prévia, nas instalações da Instituição.

Este serviço implica entre outros, cabeleireiro e manicure e prestado de acordo com o preçário em vigor.

NORMA 26 - QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal afecto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direcção/coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 27 - DIRECÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direcção/Coordenação Técnica deste serviço de apoio domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Director/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Administradora Executiva.

3. São funções do Director/Coordenador Técnico:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respectivo plano de cuidados;
- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
- e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Realizar reuniões de Direcção, sempre que entenda e que as acções assim o justifiquem;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

CAPÍTULO 5 - DIREITOS E DEVERES

NORMA 28 - DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE E FAMILIARES

1. São direitos do cliente:

- a) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- b) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados e dos elementos constantes no processo individual;
- c) Ver consideradas com dignidade e respeitadas por todos os trabalhadores a sua identidade, personalidade, intimidade, privacidade, hábitos de vida, necessidades, expectativas, convicções religiosas, sociais, culturais e políticas, desde que não ponham em causa o respeito pelos demais e o bom funcionamento do SAD;
- d) Ser respeitado por todos os elementos da Instituição;
- e) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo dos serviços contratualizados;
- f) Participar nas atividades, consoante as suas necessidades e interesses;
- g) Ter acesso à ementa, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) Proceder, educadamente, a reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados e/ou ao registo de ocorrências junto da Direção Técnica do SAD;
- i) Apresentar sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis do SAD;
- j) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, quando solicitado pelo cliente/responsável constituído ou pelo representante legal;
- k) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- l) 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/responsável;
- m) Ser informado de todos os assuntos que lhe digam respeito.

2. São deveres do cliente:

- a) Observar o cumprimento das normas expressas no presente Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao funcionamento do SAD;
- b) Declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas, mediante a apresentação de documentação adequada e credível;
- c) Informar o SAD de qualquer alteração nas informações requeridas designadamente nos rendimentos e/ou despesas apresentadas que interfiram com a definição da respetiva participação familiar, bem como outras alterações relevantes;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento dos custos da prestação do serviço, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- e) Participar nas reuniões agendadas pela Direção e/ou Equipa Técnica do SAD;
- f) Respeitar todos os elementos da Instituição;
- g) Colaborar na conservação dos equipamentos e materiais cedidos pela Instituição, responsabilizando-se pelo seu custo no caso de danificação;

h) Não exigir dos trabalhadores funções para além das suas competências, nem serviços para além dos contratualizados;

i) Não ter comportamentos que 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;

j) Colaborar com o SAD na medida das responsabilidades assumidas contratualmente.

3. São direitos do representante legal/responsável:

a) Proceder, educadamente, a reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados e/ou ao registo de ocorrências junto da Direção Técnica do SAD;

b) Apresentar sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis do SAD;

c) Ser informado de todos os assuntos que lhe digam respeito;

d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

e) Ter assegurada a confidencialidade dos elementos constantes no processo individual do cliente;

f) Ser respeitado por todos os elementos da Instituição.

2. São deveres do representante legal/responsável:

a) Observar o cumprimento das normas expressas no presente Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao funcionamento do SAD;

b) Declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas, mediante a apresentação de documentação adequada e credível;

c) Informar o SAD de qualquer alteração nas informações requeridas, designadamente nos rendimentos e/ou despesas apresentadas que interfiram com a definição da respetiva comparticipação familiar, bem como outras alterações relevantes para o bom acompanhamento do cliente;

d) Manter atualizados os seus contactos;

e) Proceder atempadamente ao pagamento dos custos da prestação do serviço, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

f) Participar nas reuniões agendadas pela Direção e/ou Equipa Técnica do SAD;

g) Respeitar todos os elementos da Instituição;

h) Não exigir dos trabalhadores funções para além das suas competências, nem serviços para além dos contratualizados;

i) Não ter comportamentos que 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;

j) Colaborar com o SAD na medida das responsabilidades assumidas contratualmente.

NORMA 29 - DIREITOS E DEVERES DA PESSOA DE REFERÊNCIA

1. Os direitos e deveres titulados pelo cliente, podem ser assumidos por uma pessoa de referência, que poderá ser ou não familiar daquele;
2. Havendo sido constituído uma pessoa de referência, a Instituição relacionar-se-á, para efeitos de relação contratual, também com aquele;
3. O responsável tem os seguintes direitos:
 - a) A que lhe sejam prestadas informações sobre o cliente, no respeito da confidencialidade e reserva da vida íntima desta;
 - b) A ser recebido pela Direção Técnica do SAD, sempre que o solicite e se justifique;
 - c) De mais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal deste.
4. O responsável tem os seguintes deveres:
 - a) Responsabilizar-se solidariamente pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido pelo cliente à Instituição;
 - b) Colaborar com a Instituição na satisfação das necessidades do cliente;
 - c) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio e ainda como gestor de negócio quando, por qualquer razão o cliente esteja impossibilitado de o fazer;
 - d) Cuidar do cliente, em caso de cessação por qualquer motivo, do contrato de prestação de serviços.

NORMA 30 - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
 - a) Fazer cumprir as normas expressas no presente Regulamento Interno, bem como outras decisões relativas ao funcionamento do SAD;
 - b) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente ou responsável;
 - c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - d) Ver todos os seus elementos tratados com respeito e dignidade;
 - e) Ver satisfeitos, dentro dos prazos fixados, os custos da prestação dos serviços.
2. São deveres da Instituição:
 - a) Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos;
 - b) Disponibilizar um quadro de colaboradores com formação e qualificação necessária e adequada à execução das suas funções;
 - c) Atualizar o preço dos serviços complementares e condições de prestação de serviços;
 - d) Aceitar o princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
 - e) Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

- f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- g) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais.

NORMA 31 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável /cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

NORMA 32 - CONTRATO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 33 - INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS 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 34 - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A cessação da prestação de serviços acontece por:

1. Denúncia por iniciativa do cliente com aviso prévio de 30 dias ou por morte;
2. Resolução por justa causa por iniciativa da Instituição, após constatação de comportamentos ou atitudes que atentem contra o seu bom nome ou prejudiquem, injustificadamente os trabalhadores ou de mais clientes, ocultação deliberada de informação e/ou prestação de falsas informações;
3. Por iniciativa do cliente ou da Instituição, em circunstâncias que, pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente Regulamento Interno ou no processo contratual vigente, se após interpelação por escrito para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da mesma;
4. Em caso de resolução do contrato por iniciativa da Instituição, o responsável compromete-se a cuidar do cliente.

NORMA 35 - SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor a Instituição possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, nos dias úteis das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h00;
2. A Instituição aceita e agradece todas as sugestões que conduzam à melhoria dos serviços prestados, devendo ser dirigidas, por escrito, ao Conselho de Administração;
3. A Instituição tem definida uma metodologia para gestão das sugestões e reclamações.

NORMA 36 - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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 37 - PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

A Instituição tem definido um Programa de Prevenção de Negligência, Abusos, Maus-Tratos e Discriminação, obrigando-se a referenciar qualquer situação às entidades competentes.

NORMA 38 - DISPOSIÇÕES GERAIS

1. As situações não contempladas no presente documento regem-se pela legislação em vigor e serão objeto de tratamento específico pelos órgãos da Instituição.

NORMA 39 - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. Qualquer alteração ao presente regulamento interno, será comunicada à entidade competente do ISS, I.P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor, de acordo com o previsto no artigo 30º nº 2 alínea b) do Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de março.

NORMA 40 - APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

Aprovado pelo Conselho de Administração em 27/05/2024, o presente regulamento entra em vigor em 01/07/2024.

WAVE
NANA
POOR